



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Relación entre las compensaciones y satisfacción laboral de los  
colaboradores de la Oficina Zonal San Martín e Intendencia de Aduana de  
Tarapoto de la SUNAT año 2017”

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

**AUTOR:**

Br. Edison Eli Luna Risco

**ASESOR:**

Dr. Alejandro Caballero Romero

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración del Talento Humano

**TARAPOTO - PERÚ**

**2018**

# ESCUELA DE POSTGRADO

## DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

El bachiller **Luna Risco Edison Eli**, para obtener el Grado Académico de Maestro en Administración de Negocios, ha sustentado la tesis titulada:

**"Relación entre las Compensaciones y Satisfacción Laboral de los Colaboradores de la Oficina Zonal San Martín e Intendencia de Aduana de Tarapoto de la SUNAT Año 2017"**

El Jurado evaluador emitió el dictamen de

*Aprobar por Unanidad.*

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

Dr. Gustavo Ramírez García

**-Presidente**

*Gustavo Ramírez*

Dr. Hipólito Percy Barbaran Mozo

**- Secretario/a**

*Hipólito Percy Barbaran Mozo*

Dr. Ludwin Villanueva García

**-Vocal**

*Ludwin Villanueva*

Tarapoto 15 de noviembre 2018

## **Dedicatoria**

Esta investigación está dedicada a mis padres Edgardo y Asunciona, a mis hijos Edison, Patricia, Zinadine y a mi esposa Katty Milagritos Aponte Valladolid porque son la razón fundamental de mi existencia y sin el apoyo incondicional de ellos esta tesis no hubiera podido realizarse.

Edison

## **Agradecimiento**

A Dios por sobre todas las cosas ya que en el transcurso de mi existencia, ha sido el que con su infaltable presencia me ha escuchado ante cualquier grito de auxilio.

A mis hijos, a mi esposa y a mis padres que son el motor de mi vida, por confiar en mí.

A mi asesor metodológico Dr. Alejandro Caballero Romero, quiero destacar el apoyo incondicional que he recibido para poder desarrollar la presente investigación.

EL AUTOR

## **Declaratoria de Autenticidad**

Yo **EDISON ELI LUNA RISCO**, identificado con DNI N° 00242351, egresado del programa de **Maestría en Administración de Negocios** de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada: “Relación entre las compensaciones y satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina Zonal San Martín e Intendencia de Aduana de Tarapoto de la SUNAT año 2017”;

**Declaro bajo juramento que:**

La Tesis es de mi autoría

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

La tesis no ha sido auto plagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 15 de noviembre de 2018



.....  
Br. Edison Eli Luna Risco  
DNI 00242351

## PRESENTACIÓN

Señores integrantes del colegiado, presento ante ustedes el Informe de Tesis denominado “Relación entre las compensaciones y satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina Zonal San Martín e Intendencia de Aduana de Tarapoto de la SUNAT año 2017”, cuyo objetivo general fue determinar la relación entre las compensaciones y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina Zonal San Martín e Intendencia de Aduana de Tarapoto de la SUNAT Año 2017; con la finalidad de optar el título de Maestro en Administración de Negocios.

El informe se divide en siete capítulos, como se muestra a continuación:

**I. INTRODUCCIÓN.** Se presenta un breve recuento de la realidad problemática, los estudios previos relacionados a las variables de estudio, tanto en el ámbito internacional, nacional, regional y local; así mismo el marco referencial relacionado al tema en estudio, el planteamiento del problema y su formulación, la proposición de justificación, la definición de hipótesis y establecimiento de objetivos.

**II. MÉTODO.** Está relacionado a la metodología aplicada, la misma que abarca el tipo y diseño de investigación, la definición de variables y su correspondiente operacionalización; la definición de la población y su respectiva muestra; la técnica y los instrumentos que hicieron posible el acopio de datos, la aplicación de los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos que se tuvieron a bien considerar.

**III. RESULTADOS.** Se dan a conocer los resultados obtenidos por la aplicación de los instrumentos con su análisis y el procesamiento estadístico que me permitió concluir sobre la relación entre ambas variables planteadas.

**IV. DISCUSIÓN.** Se realiza la discusión de los resultados comparando con el marco teórico y los estudios previos referidos a las mismas variables materia de investigación.

**V. CONCLUSIONES.** Se arriban conclusiones, las que fueron formuladas en coherencia con los objetivos e hipótesis de la investigación ejecutada.

**VI. RECOMENDACIONES.** Se plantean recomendaciones conforme a las conclusiones arribadas en el estudio ejecutado.

**VIII. REFERENCIAS.** Consigné todos los autores relacionados a la investigación.

Finalmente, se adjuntan los anexos que están constituidos por información auxiliar que muestra los instrumentos y medios de verificación de la investigación ejecutada.

El Autor.

## Índice

Dictamen de la sustentación de tesis.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice .....	vii
Índice de tablas.....	ix
Índice de figuras.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii

### **I. INTRODUCCIÓN**

1.1 Realidad problemática .....	13
1.2. Trabajos previos .....	16
1.3 Teorías relacionadas al tema .....	24
1.4 Formulación del problema .....	40
1.5 Justificación del estudio .....	41
1.6 Hipótesis .....	43
1.7 Objetivos .....	43

### **II. MÉTODO**

2.1 Diseño de investigación .....	45
2.2 Variables, operacionalización .....	45
2.3 Población y muestra .....	48

2.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	49
2.5 Métodos de análisis de datos	51
2.6 Aspectos éticos	53
<b>III. RESULTADOS</b>	54
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	59
<b>V. CONCLUSIONES</b>	62
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	63
<b>VII. REFERENCIAS</b>	64

## **ANEXOS**

Matriz de consistencia

Instrumentos de recolección de datos

Índice de confiabilidad

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación.

Validación de instrumentos

Autorización de publicación de tesis al repositorio

Informe de originalidad

Acta de aprobación de originalidad de tesis

Autorización de la versión final del trabajo de investigación.



## Índice de tablas

Tabla 1: Tabla cruzada (Contingencia) entre las Compensaciones y la Satisfacción Laboral.....	53
Tabla 2: Pruebas de Chi-cuadrado.....	53
Tabla 3: Nivel de Compensaciones de los colaboradores de la SUNAT-Tarapoto.....	54
Tabla 4: Estadísticos de las Compensaciones de los colaboradores de la SUNAT-Tarapoto.....	55
Tabla 5: Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la SUNAT-Tarapoto.....	56
Tabla 6: Estadísticos de las Compensaciones de los colaboradores de la SUNAT-Tarapoto.....	56

## Índice de figuras

Grafico 01: Nivel de las compensaciones en % de los colaboradores de la SUNAT-Tarapoto.....	55
Grafico 02: Nivel de las compensaciones en % de los colaboradores de la SUNAT-Tarapoto.....	57

## RESUMEN

El estudio realizado estableció como objetivo determinar si existe relación entre las compensaciones y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina Zonal San Martín e Intendencia de Aduana de Tarapoto de la SUNAT Año 2017. La investigación utilizó el método deductivo de tipo no experimental, el diseño de la investigación es de tipo descriptiva correlacional, y tuvo como población a 140 colaboradores SUNAT – Tarapoto y de muestra 103 colaboradores para la aplicación del instrumento de investigación. Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumentos el cuestionario para medir cada una de las variables. Los resultados a los que se llegaron son los siguientes: la prueba estadística de chi cuadrado resultó el valor calculado de 4,507 y una significación asintótica (bilateral) de 0,034 (p valor) con 1 grados de libertad a un nivel de significancia del 5% ( $0,034 < 0,05$ ), para el nivel de las compensaciones laborales de los colaboradores de la Oficina Zonal San Martín e Intendencia de Aduana de Tarapoto de la SUNAT Año 2017, es alta para el 86,4% seguido del 13,6%, que considera que el nivel es medio; finalmente el nivel de la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina Zonal San Martín e Intendencia de Aduana de Tarapoto de la SUNAT Año 2017. Es media para el 88,3% (91 encuestados) de la muestra, seguido del 11,7% consideran que el nivel es bajo; la conclusión general fue: que sí existe relación entre las compensaciones y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina Zonal San Martín e Intendencia de Aduana de Tarapoto de la SUNAT Año 2017.

Palabras clave: Compensaciones, Satisfacción Laboral.

## ABSTRACT

The aim of the research was to determine if there is a relationship between compensation and job satisfaction of the employees from the San Martín Zonal Office and Tarapoto Customs Intendency of SUNAT on 2017. The research used the non-experimental deductive method, the design is the correlational descriptive type. It had as population 140 employees from SUNAT- Tarapoto and 103 sample. The survey was used as technique and a questionnaire was used to measure each of the variables. The research reached the following results: the result obtained by the chi-squared was the value of 4,507 and an asymptotic (two-sided) significance of 0,034 (p value) with 1 degree of freedom in a level of significance of 5% ( $0,034 < 0,05$ ), for the level of job compensations of the employees from the San Martín Zonal Office and Tarapoto Customs Intendency of SUNAT on 2017, it is high with 86,4% followed by 13,6%, who consider that the level is medium. Finally, the level of job satisfaction of the employees from the San Martín Zonal Office and Tarapoto Customs Intendency of SUNAT on 2017, is medium with 88,3% (91 respondents) of the sample, followed by 11,7% who consider that the level is low. The general conclusion is: there is a relationship between compensations and job satisfaction of the employees of the San Martín Zonal Office and Tarapoto Customs Intendance of the SUNAT Year 2017.

Keywords: Compensations, Job Satisfaction.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

En el contexto actual, por muchos factores exteriores como globalización, uso intensivo de tecnologías digitales, el acceso rápido a información; lo tradicional y algunos manejos monopólicos, en cuyo contexto libre un proveedor establecía y gestionaba precios por sus productos y/o prestaciones ha perdido vigencia. En el transcurrir diario, en los diversos medios de comunicación y académicos se opina respecto a la importancia que constituye la mejora de la productividad de las organizaciones, con la finalidad de llegar a ser competitivos a todo nivel. No obstante, que las instituciones gestionen con éxito el ser productivos, adicionado al poderío de la maquinaria y el performance de las materias transformables, se relaciona en gran medida al capital más importante en las organizaciones, el humano, ya que tiene como prospectiva producir más en un mismo en un mismo lapso, dando paso a una excelente gestión de costos que incurre toda institución, obteniendo como resultado la mengua de costos y estándares, logrando así una mejor performance competitiva para poder interactuar globalmente. En tal sentido un aspecto de gran importancia dentro de la gestión globalizada requiere una buena forma de retribuir al talento humano por su esfuerzo. Lamentablemente en nuestro querido Perú no se gestiona adecuadamente la productividad, por diversos aspectos como infraestructura inadecuada, tecnología desfasada, y sobre todo las políticas no asertivas de gestión de las compensaciones; el común de los asalariados cree que con calentar asiento en su puestos de trabajo, ya tiene derecho a una paga, sin observar que debe cumplir las tareas, metas y objetivos individuales que establece la institución, sean estas de naturaleza cualitativa o cuantitativa.

Lo esbozado en el párrafo anterior, podría modificarse si se implementan en las instituciones políticas de reconocer el esfuerzo de los colaboradores sin diferenciar nivel, con remuneración fija y, en complemento, cifras variables que se relacionen al cumplimiento de las tareas encomendadas, la demanda de tiempo en cumplirlas, la obtención de metas unipersonales y/o de equipos o la obtención de la eficiencia. Si ello ocurre digamos que la Institución ejecuta exitosamente esta forma retribuir el talento de las personas, mejoraría la

capacidad de gestión, contrastando así la variación “ex ante - ex post”, convirtiéndose en un ente que posee colaboradores realmente fidelizados, testigos del compromiso, y aportantes de valor en contraste a empleados que simplemente vegetan en la entidad. No obstante, pese a la buena gestión de las compensaciones, no garantiza la eficiencia, dado que el ser humano es imperfecto por naturaleza, y tiende siempre a la máxima retribución por el menor esfuerzo. En tal sentido da lugar una interrogante de vital importancia ¿Cómo los niveles ejecutivos podrían lograr que los colaboradores sean más eficientes, competentes y productivos? De tal manera que se obtengan los niveles de producción planificados. Ello puede ocurrir, gestionando el diseño de un sistema de retribución, que permita generar motivación, tanto a nivel individual, así como grupal; no perdiendo de vista el control del sistema de retribución, teniendo en cuenta los límites de la institución, siendo que los directivos podrían emocionarse en el diseño y exagerar, en afectación económica de la institución.

En la mayor parte de los países industrializados, e inclusive los que no lo son, la población económicamente activa insume aproximadamente la tercera parte de su tiempo, dedicándolo al trabajo por lo que representa un importante porcentaje de tiempo de interacción en el laburo. Es importante tener en perspectiva lo que representa para el ser humano el desempeño de un puesto de trabajo, por lo que (Weinert 1985) sostuvo: la ejecución del trabajo requiere una acción particular fuerte, en cuando a tiempo amplia y de demanda física, de conocimientos y sentimentalmente exigente y determinante del modo de vida. Y considerando que la mayoría de los seres humanos, como mi persona por ejemplo optamos generalmente por eludir lo doloroso, o evitar las situaciones que no sean placenteras, y buscar más bien situaciones que nos hacen sentir bien, felices, en contexto con todo lo que queremos obtener; por tal motivo la satisfacción laboral podría ser un aspecto a aprovechar en las instituciones, para fidelizar, comprometer y gestionar con una mejor política el talento humano. Por lo que es importante a nivel científico verificar los aspectos relacionados el su gestión o manejo a todo nivel, con la finalidad de mejorar su gestión, sobre todo a nivel de una institución pública

Por tanto, a nivel de todas las instituciones del planeta, se entiende la importancia de la gestión de la satisfacción laboral, representando una percepción positiva en relación a la ejecución de las tareas relacionadas al puesto de trabajo o labores que se desarrollan, por tratarse de una actitud que se puede impulsar y aprovechar institucionalmente. En el caso de nuestro país, la rápida evolución de las instituciones durante la última década, ha logrado que diversos sectores sean más fuertes, eficientes y competitivos; generándose una nueva forma de ver y percibir al desempeño de un puesto de trabajo.

A nivel de nuestro Perú, durante los últimos años se observa altos niveles de demanda de personal técnico y profesional en el sector público, probablemente debido a la competitividad en términos de la calidad del servicio que prestan las entidades públicas; de modo que la sostenibilidad en el puesto de trabajo, en muchos casos se circunscriben a los niveles de satisfacción laboral que experimentan cada uno de sus miembros, y estos grados de satisfacción se encuentran estrechamente relacionados con los factores extrínsecos e intrínsecos, propios de la forma de gestionar cada organización, teniendo en cuenta que cada ente gestiona conforme a sus posibilidades y recursos disponibles, lo que podría generar algunos desaciertos.

No debemos perder de vista un aspecto determinante para toda organización, siendo este el conocer cuáles son los niveles de satisfacción laboral de sus colaboradores, dado que permite mejorar los planes existentes e implementar otros nuevos programas con la finalidad de mantener o mejorar la competitividad, rendimientos o productividad, según corresponda.

Lamentablemente en el sector público existen muchas limitaciones, sean de orden presupuestal, políticas, visión, que no permiten diseñar programas adecuados, como en contraposición sí se puede impulsar en el sector privado, dado que la gestión es más ágil.

En los diversos documentos técnicos sobre la gestión de los recursos humanos, se verifica que la SUNAT define a su modelo de gestión como un sistema estratégico, que a través de los diferentes procesos de gestión del talento humano, reconociéndolo como el elemento más valioso de la institución

enfocándolo y comprometiéndolo con la consecución de los resultados, acordes con los objetivos y metas institucionales, propendiendo además a su desarrollo y bienestar, enmarcándolo dentro del modelo de gestión por competencias, cuyos procesos de gestión responden además al plan operativo institucional y a la atención de las funciones asignadas formalmente a la Intendencia Nacional de Recursos humanos, que es la unidad organizacional responsable; por lo que es importante medir tanto las compensaciones y la satisfacción laboral.

En la SUNAT predomina el régimen laboral de la actividad privada, más conocido el régimen del decreto legislativo N° 728, así mismo en segundo lugar existen colaboradores cuya relación laboral se sustenta el régimen del decreto legislativo N° 1057, más conocido como contrato administrativo de servicios (CAS), y una menor cantidad de colaboradores se encuentran acogidos el régimen público del decreto legislativo N° 276; y siendo que se gestionan una serie de elementos de tipo compensatorio, genera realidad problemática considerando que todas los colaboradores no tienen los mismos beneficios.

El ente rector del aspecto laboral como entidad pública, es la entidad SERVIR, cuyas disposiciones son de obligatorio cumplimiento para la SUNAT.

## **1.2. Trabajos previos**

### **A nivel Internacional**

Caldera E. y Giraldo L. (2013). En su trabajo de investigación denominado: “Propuesta de un sistema de compensación que impacte directamente la satisfacción laboral de la empresa de Servicios temporales S&A Servicios y asesorías S.A.” (Informe de Tesis de Posgrado). Realizado para optar grado académico en la Universidad de Medellín, Colombia. Los autores desarrollaron una investigación descriptiva – Correlacional, considerando una población conformada por funcionarios y empleados que prestan sus servicios en todos los niveles, en la empresa S&A Servicios & Asesoría S.A, considerando el íntegro de las unidades que tiene organización en todo el País, sobre la población identificada como total N=38; se seleccionó un grupo como muestra de n = 24



colaboradores. En dicha investigación se utilizó como instrumento de medición un cuestionario. Las conclusiones que se obtuvieron fueron las siguientes: Se verificó un altísimo porcentaje de no satisfacción por el pago de comisiones, distinciones laborales, congratulaciones y periodos libres ofrecidos por la organización en estudio a los colaboradores, siendo impactante en el nivel bajo de satisfacción en el desempeño de las actividades laborales, que podría estar relacionado también a la deserción del talento humano, las inasistencias al trabajo y los resultados inestables registrados. Se constató desánimo de las personas en relación a la seguridad y estabilidad del puesto de trabajo que realizan en la empresa, por ausencia de concordancia, conforme a lo mostrado por los resultados del instrumento aplicado; explicado posiblemente por la implementación de débiles programas para retener el talento humano. La satisfacción en el trabajo es un elemento de vital importancia para mantener en vigencia a una organización, así como para su desarrollo, contando con colaboradores alineados y motivados para realizar sus funciones y cumplir las metas. Cada ser humano presenta necesidades y motivos diferentes para colaborar y la forma de poder satisfacerlos es que la entidad tome sincero interés por el bienestar de sus colaboradores y de esta manera verificar directamente cuáles son sus preferencias y los que los mueve emocionalmente.

Fuentes S. (2012). En su trabajo de investigación titulado: “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad”. (Informe de Tesis de Posgrado) realizado para obtener grado en la Universidad Rafael Landívar, *Quetzaltenango*, Guatemala. El autor llevó acabo un estudio de tipo descriptivo correlacional. Estableció como muestra del estudio a 20 colaboradores de la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial, que representan el 40% del total de colaboradores del Centro Regional de Justicia de Quetzaltenango. Se diseño y utilizó como instrumento una escala de likert que permitió verificar el nivel de satisfacción en el trabajo que ostentan los colaboradores de dicho centro laboral. El científico para medir la productividad se diseñó un cuestionario; arribando a las siguientes conclusiones: Se determinó que no existe influencia por parte de la satisfacción de los colaboradores en la productividad. Además los 20 colaboradores encuestados indicaron disfrutar de una alta satisfacción laboral

(considerando un rango entre 67 a 100 en puntaje). También se relevó que los factores influyentes a tener en cuenta para que ellos estén satisfechos son: la estabilidad en el puesto de trabajo, relaciones entre colaboradores, agrado por el trabajo, condiciones universales y la permanencia en el tiempo dentro de la unidad orgánica de recursos humanos.

Díaz B. y Pérez E. (2011). Realizaron la investigación denominada “Incidencia de la remuneración indirecta en la satisfacción de los trabajadores durante el período Julio 2000-Julio 2001 Caso: Grupo Bekesantos”. (Informe de Tesis de Pregrado) realizado en la Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela. Los científicos mencionados ejecutaron una investigación de tipo descriptivo correlacional. Establecieron como población 218 colaboradores, seleccionándose una muestra de 162 dependientes. Ellos utilizaron como instrumentos de medición para recabar la información, dos cuestionarios, los que les permitieron presentar las conclusiones siguientes: En relación a la remuneración indirecta se mostró que las prestaciones socioeconómicas no monetarias presentan mucha percepción de popularidad teniendo en cuenta el lapso de trámite de los permisos, aseguramiento de vida y entrega de equipo móvil para las labores; no obstante que muestran mayor aceptación los componentes como son lapso para el otorgamiento del servicio de aparcamiento y el uso de comedor; la mayoría de los asalariados manifiesta que dichos beneficios son apropiados y congruentes a diferencia del beneficio del comedor. Respecto a la vinculación de la Remuneración Indirecta sobre la Satisfacción en el trabajo, realizando el cruce de variables se obtuvo como resultado una correlación débil o algo significativa, permitiendo afirmar que no necesariamente la satisfacción en el trabajo es movida por componentes de la compensación indirecta, no obstante existen diversos factores que permiten obtener satisfacción en los colaboradores, siendo que además muestra que la importancia que le dan a las remuneraciones indirectas es mínima; aunque se verificó una casquivana relación, lo que permite argumentar que cuando se incrementan las remuneraciones indirectas, también se refuerzan los niveles de satisfacción en el trabajo, con la atingencia de poco relevante. En relación a la satisfacción laboral, las personas dentro de esta entidad, en forma general

mostraron unos niveles medios, considerando que los indicadores que la valoran han permitido descifrar la satisfacción en la población estudiada. Representando importancia, teniendo en cuenta que un colaborador satisfecho en el trabajo se orienta a un mejor desempeño, y realiza de una mejor manera sus labores, teniendo en cuenta que, los seres humanos convidan sus actitudes y ocupaciones confiando en obtener las satisfacciones particulares, siendo que la entidad se fía en que sus dependientes realicen sus tareas con eficiencia, y por ello gestiona el otorgamiento de incentivos y/o compensaciones.

### **A nivel nacional**

Carnaqué P. (2014), en el trabajo de investigación titulado: “Sistema de compensación salarial y desempeño laboral de los trabajadores del instituto de educación Superior Tecnológico Abaco Chiclayo –2013”. (Informe de Tesis de posgrado). Realizado en la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú. La investigación es cuantitativa, analítica; La población y la muestra son iguales y está constituido por 52 personas de la referida institución, se utilizaron como instrumentos para la medición de las variables se utilizó la guía de observación, la guía de entrevista, el cuestionario y el análisis documental, la principal conclusión del trabajo es: que en el IESTP Abaco Chiclayo la relación existente de los mecanismos de compensación de salarios y el desempeño en el trabajo es positiva alta, sustentada en el índice con un valor de 0.705, que refleja correlación, permitiendo zanjar que ante el avance en el mecanismo de compensación remunerativa se logrará incrementar el desempeño del colaborador; en cuanto a los objetivos específicos tenemos que no ejecuta mecanismos de compensación, siendo que tanto la retribución, rendimientos y estímulos que percibe el colaborador los genera negociando directamente con la alta dirección, cuyo representante establece de que forma, en que periodo se harán efectivos al colaborador; tampoco cuenta políticas que permitan realizar una evaluación del desempeño laboral de sus colaboradores. De las respuestas obtenidas al aplicar el cuestionario se pudo apreciar que al personal poco le interesa mejorar su desempeño, no se sienten motivados, lo que ocasiona que se produzca una sinergia entre ellos y una actitud negativa hacia el cumplimiento

de sus funciones lo que genera un deterioro de la calidad del servicio que brindan.

Pacheco K. (2015). En su investigación denominada: “Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Pataz en el año 2015”. (Informe de Tesis de pregrado) Ejecutada en la Universidad Nacional de Trujillo, Perú. La investigación cuantitativa, analítica y estadística. La población fue de 350 colaboradores del municipio de Pataz y la muestra estuvo conformada por 37 colaboradores. Para acopiar la información el investigador utilizó los siguientes instrumentos: Libreta de campo, ficha de registros, cuestionarios y registro fotográfico, permitiéndole establecer las conclusiones de lo general a lo específico: La relación del clima organizacional y la satisfacción en el trabajo, refleja una repercusión significativa en el desarrollo de tareas de los colaboradores de dicha Municipalidad, generando un copioso rendimiento laboral. También se detectó un abyecto clima laboral percibido por los colaboradores, el mismo que se muestra en el trato entre ellos, producto de pésimas relaciones humanas.

Barriga A. y Rendón A. (2016). Desarrollaron el estudio titulado: “Impacto de la remuneración percibida sobre la satisfacción laboral en las familias del nivel socioeconómico C del distrito de Arequipa, 2016”. (Informe de Tesis de pregrado), Universidad Católica San Pablo, Arequipa, Perú. En este trabajo los investigadores plantearon un estudio de tipo descriptivo – correlacional, estableciendo un diseño no experimental y transversal, la población se definió en 54 095 individuos, fijándose una muestra de 382 jefes de familia de nivel socioeconómico C, el instrumento empleado fue el cuestionario; llegándose a la conclusión siguiente: la remuneración que obtienen los encuestados refleja un efecto negativo en la satisfacción laboral de dichas familias, considerando un resultado de 63.75% de encuestados que califican como nivel de satisfacción del trabajo vigente como "bueno", no obstante el 87.50% de los participantes indicaron su disposición a cambiar de centro laboral en busca de mejores beneficios; respecto a los objetivos específicos el resultado obtenido refleja que el 68% de parentelas del estrato C, consideran estar no satisfechas con la paga

que reciben, siendo que no les permite ni siquiera cubrir la atención de sus necesidades básicas, como son casa, comida, vestido y salud.

### **A nivel regional**

Saavedra J. (2017). “Reforma remunerativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de salud en el hospital II-I Moyobamba, 2016”. (Informe de Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, San Martín, Perú. la investigación es de tipo descriptivo correlacional, la muestra del estudio fue 88 colaboradores del Hospital II-I de la Ciudad de Moyobamba, a quienes se les administraron dos cuestionarios: uno relacionado con la reforma remunerativa y otro relacionado con la satisfacción laboral; el estudio concluye que existe una significativa vinculación por entre la reforma remunerativa y la satisfacción laboral, con relación al aspecto económico esta vinculación es inversa dado que solo el 7% de los colaboradores considera que la reforma remunerativa les traerá beneficios económicos. La reforma remunerativa, la mayoría de los colaboradores de salud en el Hospital II – I, Moyobamba, consideran que esta reforma no traerá mayores beneficios económicos; por tanto, no le atribuyen una influencia directa en cuanto a la mejora de sus retribuciones y beneficios económicos. La satisfacción laboral en los colaboradores de salud en el Hospital II – I, Moyobamba, están satisfechos por el trabajo que realizan, lo cual se refleja dado que el 84% están satisfechos, porque su trabajo les permite desarrollar sus habilidades y el 91% satisfecho porque ayudan al bienestar de los pacientes. Sin embargo, existe insatisfacción por las recompensas económicas dado que el 89% está insatisfecho con el sueldo que perciben, el 97% no se sienten bien con lo que ganan y el 95% manifestó estar insatisfecho porque lo que ganan no le permite cubrir sus expectativas económicas.

### **A nivel local**

Ríos R. (2017). En su investigación nombrada como: “Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015”. (Informe de Tesis de maestría), realizado

como estudiante de la Universidad César Vallejo, San Martín, Perú. La investigación realizada es de tipo cuantitativo, con diseño correlacional; la población de estudio, está conformada por 82 colaboradores que laboran en la sede principal de la Municipalidad Provincial de Lamas; para recabar la información el investigador utilizó como instrumento un cuestionario, utilizando una escala Likert, el mismo que adaptó del libro Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham, para así poder de valorar la Motivación; para recopilar la información referida a la variable satisfacción laboral, diseñó y ejecutó también un cuestionario tipo Likert Modificado, con la finalidad de valorar la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de dicho centro de trabajo; y en base al producto de la información obtenida de la aplicación de ambos instrumentos, presenta las conclusiones: existe relación directa entre la motivación y satisfacción laboral en el caso específico de colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lamas, considerando además que dicha relación se considera como significativa. La motivación del personal en la Municipalidad Provincial de Lamas se ubica en el nivel alto, de los tres intervalos asignados en la medición, seguido del nivel medio y con muy reducido porcentaje del nivel bajo de motivación del; con mayor incidencia positiva en los indicadores de autonomía e identidad de la tarea; y, ubicando el punto más bajo, en los indicadores de retroalimentación, como acciones de refuerzo al colaborador, se registra óptimos niveles de valoración en satisfacción laboral, con predominancia mayoritaria del nivel alto y ninguno de los puntajes finales en el nivel bajo, evidenciando resultados positivos en todos los indicadores que componen la variable, sobresaliendo aspectos de relaciones sociales, entre colaboradores y colaborador-jefatura; además de la realización personal como satisfacción al desarrollar sus facultades y capacidades.

Sinarahua B. (2017). “Relación de la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en la fundación para el desarrollo de la Selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016”. (Informe de Tesis de Pregrado) realizado en la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto, San Martín, Perú. El presente estudio obedece al tipo descriptivo, y al diseño de investigación correlacional, el investigador estableció una muestra de

19 colaboradores que prestan sus servicios en la Fundación, seleccionados de una población de 45 colaboradores. El instrumento utilizado para el acopio de datos fue el cuestionario. Producto de la aplicación del instrumento y del procesamiento de la información se arribó a las siguientes conclusiones: existe relación entre la cultura organizacional y la satisfacción en el trabajo en el caso concreto de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la Selva (FUDES), teniendo en cuenta que la relación determinada se considera como significativa, afirmación que se sustenta en el cálculo del coeficiente de correlación de Pearson que mostró un valor de 0.929\*\*.

### 1.3. Teorías relacionadas al tema.

#### 1.3.1 Compensaciones (remuneración o retribuciones o salario) laborales

##### • Definiciones

El salario representa una contraprestación por las labores que un individuo realiza en la institución. A cambio de lo monetario o especie, la persona pone a disposición su fuerza física y/o mental, comprometiéndose a ejecutar actividades diarias y a cumplir reglas de desempeño vigentes (Chiavenato, 2009, p. 287).

Entre las exigencias a cargo de empleadores, sobresale como primordial la de pagar a los colaboradores. La doctrina laboral y el derecho han calificado a esta contraprestación de variadas formas: sueldo, emolumento, nómina, salario, paga, jornal, estipendio, remuneración y honorario (Varela, 2013, p. 42).

Como aliado de la institución, cada colaborador muestra interés en entregar de la mejor manera su trabajo, empeño y vigor individual, su sabiduría, talento y potencial, teniendo como perspectiva recibir una contraprestación adecuada (Chiavenato, 2009, p. 283).

##### • Qué es la compensación

A la compensación integral de un servidor corresponden tres elementos. El primero, y al cual se considera de máxima importancia en la mayoría de las organizaciones, es la remuneración básica, considerándosele como un monto fijo que se le entrega normalmente el colaborador, siendo este como salario por día, semana mes o como contraprestación por cada hora trabajada. El segundo elemento está integrado por los estímulos salariales, considerándose como mecanismos establecidos para reconocer a los colaboradores con altos niveles de desempeño. Dichos estímulos asumen variadas maneras como primas, bonificaciones, gratificaciones, participaciones. Finalmente el último elemento está integrado por las



denominadas prestaciones sociales, a las cuales también se les conoce como contraprestaciones indirectas. Dichas prestaciones abarcan una diversidad de diseños como seguros, vacaciones, subsidios, asignación de bienes, vales, siendo que los costos representan en la mayoría de empresas alrededor del 42% del total de las contraprestaciones que se asignan a los colaboradores; también existe una categoría especial denominada contraprestación en especie, de la cual por lo general gozan los empleados con estatus diferenciado, como son los cargos de alta dirección (Gómez, Balkin y Cardy, 2008, p. 374).

- **Los tres componentes (dimensiones) de la compensación total**

Los tres componentes de la compensación total son:

**La remuneración total** se le considera a la remuneración básica, que representa un pago fijo que el colaborador cobra de regularmente, considerándose bien como sueldo mensual o salario por hora de prestación. En el ámbito económico al salario se le considera como contraprestación monetaria que el colaborador cobra por ofrecer su fuerza de labor.

**Los incentivos** elemento de la retribución total, que consiste en mecanismos establecidos para reconocer monetariamente a los colaboradores que tienen buen rendimiento. Se abonan de distintas formas, ya sea como bonos, primas, bonificaciones y participación de las utilidades, como reconocimiento monetario por obtener buenos resultados.

**Las prestaciones** representa el tercer elemento de la remuneración total, por lo general se le denomina o conoce como remuneración indirecta (Chiavenato, 2009, p. 284).

- **El nivel salarial (compensaciones)**

La fijación del nivel salarial significa responder a la interrogante «¿Cuánto vamos a remunerar a nuestros colaboradores?».

La respuesta no puede ser caprichosa, considerando que cuando se remunera con bajos niveles no se atrae a buenos colaboradores, menos es posible retener a los buenos. El resultado de aplicar un nivel salarial bajo

implica padecer rotación externa permanente, con el agravante de la peor condición, porque se marchan los mejores, considerando que en el mercado laboral son los que se emplean en otro sitio con facilidad. Los peores, lamentablemente, no se marchan de propia iniciativa (Puchol, 2003, p. 233).

- **El feedback del sistema de compensación**

Toda estructura de compensación se dispone con la finalidad de obtener propósitos de generar interés y conservar a los buenos colaboradores, de aliciente para lograr las metas de la organización, siendo que se aspira a favorecer buenas alianzas entre organización-colaboradores y entre colaboradores mismos. En algunas oportunidades los objetivos se alcanzan en su totalidad o en parte, pero todo mecanismo de compensación requiere una permanente actualización, dado que corre el riesgo de convertirse en obsoleto o de convertirse en antagónico al logro de los objetivos (Puchol, 2003, p. 237).

- **La importancia de la compensación para el trabajador**

Para la generalidad de los seres humanos la paga impacta directamente en su calidad de vida, en su posición en la sociedad. Alguna discrepancia al remunerar a un colaborador afecta la psiquis, con efecto en el poder y la autoridad que se ejerce en la organización (Varela, 2013, p. 22).

- **La compensación de los administrativos**

Hace regular tiempo, los administrativos que se presentaban a laborar vestidos de saco y corbata, se contemplaban de otra condición sobresaliente, respecto a los obreros. Ostentaban instrucción superior a la de los obreros, y ellos los conjeturaban como señoritos, pero no siempre su sueldo era superior. Entre todos los beneficios, los obreros en varios casos percibían más, y en otros puntuales bastante más. El inconveniente de dicho desequilibrio se origina puntualmente en el tropiezo de fijar los beneficios, ya sea en calidad y cantidad de labores asignadas a los que desempeñan funciones administrativas. Son funciones difíciles de

cuantificar, cuya sucesión es a parte de la voluntad del administrativo, no evidenciando razón entre los inconvenientes de la labor y la producción total, y como es complicado asignar beneficios directos, se implantó un mecanismo que consistía en remunerar a los administrativos una prima específica, adicionándole al salario base. No obstante, una prima que otorga mes a mes, sea cual sea la calidad y cantidad de labores realizadas, no representa un incentivo, sino una diferente forma de asignar sueldo básico (Puchol, 2003, p. 245).

- **La compensación de los directivos**

En la realidad, la compensación de suele estar integrada por tres elementos: a) una cifra invariable de acuerdo al cargo; b) otra cifra versátil, ya sea por el rendimiento, o por las tareas de circunstancias individuales; c) las compensaciones extrasalariales, consideradas como las más célebres por los ejecutivos y/o directivos como son: pensiones de retiro agregadas; pagos a futuro al momento de la jubilación para mantener una base cómoda para la liquidación de impuestos; aseguramientos de la vida; servicios de medicina a la par de los que brinda la seguridad social, incorporando especialidades superfluas, con horizonte económico por si se den enfermedades de larga data, etc (Puchol, 2003, p. 246).

- **Teoría del intercambio**

La mayor parte de las interacciones entre seres humanos se realizan ejecutando intercambios, como de bienes, u otros que satisfagan. Tanto los servicios o bienes son el resultado de labores (Varela, 2013, p. 23)

- **Teoría de la equidad**

La equidad es una simetría entre lo que el prestador genera como labor y las compensaciones que recibe en razón a ella, comparando lo recibido por otros en relación a aportes idénticos (Varela, 2013, p. 26).

- **Teoría de la expectativa de X valor**

La teoría de la expectativa basada en los estudios de Víctor Vroom y de Ortony Clore Collins, sostiene lo siguiente: El concepto de expectativa en parte equivale a resultado, siendo que se considera como la convicción de que un proceder concreto producirá un fruto propio. En tanto que un valor es la complacencia precoz que se tiene hacia el impulso concreto del ambiente. Se considera que un estímulo detenta un valor provechoso si el individuo se inclina por obtenerlo a no hacerlo. Dado que la definición de valor aparenta ser atingentemente sencilla, las concluyentes son varias. Una cosa podría atesorar un valor: Intrínseco, si se origina en algo positivo, que deviene del inocente acto de ejecutar la tarea para alcanzarlo, como lo que ocurre con las actividades de ocio y las relacionadas al sexo. De dificultad, cuando el acto para concretarlo es engorroso, y conseguirlo ostenta mayor valor en sí mismo. Instrumental, Si es un peldaño para concretar un propósito de larga data. Extrínseco, Si tiene su basamento en el gusto de recaudar desenlaces palpables, como aspecto monetario (Varela, 2013, p. 32).

- **Modelo de las expectativas**

La actividad laboral que desempeñamos ocupa la mayoría de nuestras vidas. Estar estimulado a realizar las labores, acarrea varios desenlaces positivos en el ámbito de la siquis, como son: autorrealización, la percepción de ostentar competencia y utilidad, como también la de mantener la autoestima (Varela, 2013, p. 34).

- **El dinero como incentivo**

Sin titubear, lo monetario sacia carencias; con lo que representa, ampararse en él y lograr que las personas trabajen más, constituye una labor difícil. Primero, considerando que no se tiene dicho recurso en proporciones infinitas. Y en economía se sostiene que las necesidades por los general serán mayores a los recursos (Varela, 2013, p. 35).

- **Componentes del puesto de trabajo y su retribución**

Los componentes del puesto de trabajo son: Elemento, aspecto primordial de la fase laboral, que podría abarcar el comienzo, la ejecución y concluir las unidades laborales. Los elementos constituyen unidades particulares más diminutas de una labor mental y física, concreta y reconocible, mediante la cual se logra un fruto. Tarea, progresión sincrónica de elementos de la labor que ayudan a lograr el resultado concreto y reconocible, el mismo que podría emplearse o utilizarse independientemente. Actividad, grupo de quehaceres que integran parte de las exigencias del puesto de un colaborador. Deber u obligación, Actividad o actividades que se ejercen en el cumplimiento de los cometidos de un puesto de labores. Responsabilidad, obligación o grupo de obligaciones que delinear y determinan con la voluntad o la capacidad de la presencia de un puesto laboral. Resultado, fruto aguardado producto de la labor, desde la perspectiva de la organización, con una aspiración establecida (Varela, 2013, p. 76).

- **Valuación de puestos de trabajo para las compensaciones**

La valuación de puestos es un proceso sistemático para definir la significación que denota el puesto en comparación con otros en la empresa. Este ordenamiento reviste interés relativo en relación a los propósitos definitivos de la institución, manteniendo una correspondencia dirigida con estos. Dicha valuación detenta como primordial intención alcanzar una conveniente escenificación jerárquica que posibilite el ordenamiento y también compensar apropiadamente a los colaboradores (Varela, 2013, p.95).

- **El enfoque administrativo de la compensación**

Se considera a la unidad orgánica de Recursos humanos como un componente estructural funcional, por tanto la compensación se examinaría con sus tres componentes: primero, el modo en que se otorgan las remuneraciones; segundo, como se administran las asignaciones variables, incentivos y prestaciones; y tercero, la forma en que se abona, se anota en registros contables para fines tributarios, y se otorgan otras asistencias a los colaboradores (Varela, 2013, p. 164).

- **¿Cuál es el enfoque de la compensación?**

Existiendo varias posiciones, conviene fijar el enfoque a tener en cuenta sobre la compensación, vale indicar, si considerar los puestos o las competencias personales. En la práctica las instituciones, en su mayoría van asumiendo el modelo de competencias y van dejando de lado el enfoque de puestos (Chiavenato, 2009, p. 292).

- **Concepto de administración de las compensaciones**

Se percibe como el conglomerado normativo que se usa para definir y/o conservar sistemas remunerativos justos y equitativos en la institución. Considerando que es un conjunto global de posiciones laborales de distintos escalafones y de diferentes ámbitos ocupacionales, la administración de remuneraciones viene a ser una materia que envuelve a la institución integralmente y que tiene repercusiones en todo el horizonte laboral y sus sectores. La estructura remunerativa es un cúmulo de cotas salariales relacionadas a las diversas posiciones estructurales que contiene una institución. Para definir y conservar niveles remunerativos equitativos y neutrales se necesita instaurar dos diseños de equilibrio, como son: 1. Interno, reflejando consistencia entre salarios y puestos en la misma institución. Exige una estructura remunerativa neutral y adecuadamente dosificada; 2. Externo, reflejando consistencia entre salarios y puestos en relación a instituciones del mismo mercado laboral. Exige un diseño compatible con el mercado (Chiavenato, 2009, p. 292).

- **Política salarial (compensaciones)**

Es el grupo de decisiones institucionales que se adoptan en los aspectos remunerativos y previsionales otorgados a los colaboradores. Siendo el objetivo principal crear un mecanismo de compensaciones que sea equitativo tanto para la institución como para los colaboradores. Una política salarial eficaz debe considerar siete criterios, por lo cual debe

ser: 1. Adecuada, considerando que debe alejarse de las normas mínimas definidas por el estado o el convenio colectivo laboral pactado con los gremios sindicales. 2. Equitativa, pagar a cada individuo proporcionalmente a su empeño, aptitud y preparación profesional. 3. Equilibrada, tanto el salario, prestaciones y otras compensaciones deben representar un paquete razonable. 4. Eficaz en costos, las remuneraciones no pueden excederse y deben orientarse en razón de lo que se puede asumir para pagar. 5. Segura, las remuneraciones deben representar seguridad para los colaboradores, para satisfacer sus necesidades esenciales. 6. Motivadora, las remuneraciones deben mover enérgicamente hacia trabajo productivo. 7. Aceptable para los empleados, siendo que deben comprender los mecanismos salariales y asumir que representa un mecanismo razonable tanto para los empleados como para el empleador (Chiavenato, 2009, p. 310).

- **Administración de compensaciones: sueldos y salarios**

La función administrativa de sueldos y salarios es muy importante, teniendo en cuenta que consiste en definir reglas de valuación y jerarquías entre las posiciones laborales de una organización, resultando la confección de lineamientos para fijar las remuneraciones y sus correspondientes incrementos. Las actividades principales de dicha función son: escoger un modelo de valuación de puestos; descomponer y delinear los puestos; conformación y preparación de un colegiado de valuación; valuación de los puestos; elaboración de la estructura remunerativa; y confección de lineamientos para incrementos remunerativos con origen en la evaluación de desempeño. (Varela, 2013, p.164).

- **Equidad interna**

Una directriz que toda institución debe aplicar es conseguir la equidad al retribuir a sus colaboradores, considerando que si un puesto reviste más importancia que otro, se debería pagar más al primero (Varela, 2013, p. 166).

- **La equidad interna como una medición**

La aplicación de la equidad interna consiste en la evaluación que permite definir el valor en cantidades pecuniarias (en nuestro caso S/) que cada punto tiene asignado a la posición laboral. La correspondencia que debe haber entre valores de las posiciones asignadas a lo interno y las unidades pecuniarias que la organización debe remunerar es un vínculo lineal. Por mayor responsabilidad corresponde mayor sueldo e inversamente (Varela, 2013, p. 166).

- **Las encuestas de compensaciones: sueldos, salarios y prestaciones**

Un mecanismo más efectivo para enterarse sobre las preferencias del medio en cuestión de pagos, son las encuestas que ejecutan instituciones. Siendo dicha técnica la recolección de data sobre aspectos remunerativos, que se asocian aplicando métodos, se produce información, cuyo propósito es detallar lo acontecido en un lapso determinado. Las encuestas sobre remuneraciones albergan datos preciados que se deben tratar y estudiar con minuciosidad. Frecuentemente se cometen erratas respecto interpretación, teniendo como resultado la toma de decisiones no acertadas. A veces los directivos de recursos humanos desacreditan las encuestas, considerando que no muestran la información que desean verificar, no reflexionando sobre de carácter estadístico de la información. Encuestar al mercado es una actividad compleja pero sustancial, sin embargo para controlar el mercado se necesita amplio conocimiento del mismo. Por lo que el estudio del mercado representa un arte un tanto impreciso, para lo cual es necesaria una importante porción de interpretación de acontecimientos. (Varela, 2013, p. 167).

- **Diseño de un sistema de compensación (retribución)**

Criterios que se pueden emplear para diseñar un plan de retribuciones:



1. Equidad interna ver sus externa. ¿El plan remunerativo será visto como justo dentro de la estructura remunerativa de la organización o será percibido como justo en correspondencia con lo que otras organizaciones están remunerando por labores semejantes? 2. Retribución fija ver sus variable. ¿Se asignarán las remuneraciones sobre base fija u oscilarán en razón a pautas preestablecidas como rendimiento o resultados de la organización? 3. Rendimiento ver sus presencia. ¿Se usará más el criterio de rendimiento, vinculando la remuneración a la producción individual o de equipo, o se basará en la asistencia física a la empresa, remunerando por estar laborando una determinada cantidad de horas periódicas y logrando que evolucione a través de los niveles establecidos en la organización? 4. Retribución en razón al puesto de trabajo ver sus individual. ¿Se definirá la remuneración en función de la valoración que la organización conceda a cada labor concreta u obedecerá a la capacidad y conocimientos que los colaboradores aporten a la posición de labores? 5. Igualitarismo ver sus elitismo. ¿Utilizará la organización el mismo plan de remuneraciones para todos sus colaboradores (igualitarismo) o definirá planes distintos en razón al nivel y/o equipo al que corresponde el colaborador (elitismo)? 6. Remuneración inferior a la del mercado ver sus superior a la del mercado. ¿Serán remuneraciones de los colaboradores menores, similares o sobresalientes a las del medio? 7. Recompensas monetarias ver sus no monetarias. ¿Intentará la organización de motivar a sus colaboradores a con compensaciones pecuniarias como son las remuneraciones y las opciones sobre acciones u otorgará mayor significación a las compensaciones no pecuniarias como trabajo importante y seguridad de la posición de labores? 8. Retribuciones públicas ver sus secretas. ¿Los colaboradores podrán acceder a la información de los niveles remunerativos de los demás y a la manera en que se disponen las remuneraciones (remuneraciones públicas) o se esconderá dicha información a los colaboradores (remuneraciones secretas)? 9. Centralización ver sus descentralización en las decisiones

salariales. ¿Se definirán las remuneraciones de forma concentrada y se comprobarán de cerca o se facultará a los ejecutivos de las unidades de la organización? (Gómez, Balkin y Cardy, 2008), p. 376).

- **Modelo de compensación variable**

En las postreras temporadas ha tomado vigencia el pensamiento de abonar a los colaboradores de cualquier escalafón, por medio de sistemas que consideren su aporte real a los resultados de la organización. Dando origen a prototipos como retribución por: rendimientos, zonas competitivas (*banding*), valor económico añadido a la organización, por productividad, entre varios. (Varela, 2013, p. 266).

- **Retribución basada en conocimientos o en habilidades**

Es un mecanismo remunerativo por que se compensa al colaborador en razón de las variadas labores que pueda ejecutar o del bagaje cognitivo que posee, y que puede usarse exitosamente en variadas tareas o circunstancias (Gómez, Balkin y Cardy, 2008), p. 382)

- **Herramientas de retribución**

Las herramientas de compensación son: El basado en el puesto de trabajo, planes que se inician en la idea de que a los individuos se les remunera, por ejecutar las labores de unos puestos laborales bien determinados como por ejemplo auditor, vigilante, secretaria; el propósito fundamental del mecanismo remunerativo consiste en definir una compensación más elevada a los puestos laborales que revisten mayor importancia. El basado en habilidades, que se inicia en la idea de abonar a los colaboradores en razón de la multifuncionalidad o aptitud que tienen para ejecutar variadas tareas. Conforme a este mecanismo, si posee más habilidades relacionadas con el trabajo, superior será su remuneración (Gómez, Balkin y Cardy, 2008, p. 391)

### **1.3.2 Satisfacción Laboral**

Sobre satisfacción laboral existen varias definiciones, y casi todas tienen la misma orientación a un significado positivo, como las iremos revisando una a una.

Estado afectivo grato o provechoso, producto del cariño por las propias labores o por la propia naturaleza de éstas (Arnold y Randall, 2012, p. 212).

También se considera como una emoción positiva sobre las propias labores, que nace de la valoración de sus particularidades. Un individuo con buena satisfacción en las labores posee sensaciones positivas sobre ellas, siendo que otro insatisfecho posee sensaciones negativas (Robbins y Judge, 2009, p. 79).

Otros autores expresan que la satisfacción laboral revela el nivel en el cual los individuos encuentran complacencia en su trabajo. También se le ha vinculado con el hecho de que los colaboradores se mantengan por propia decisión en el puesto y/o con una baja rotación en el mismo (Hellriegel y Slocum, 2009, p. 53).

También se sostiene que es la disposición general del individuo hacia su trabajo. Las labores que los individuos ejercen son mucho más que actividades que ejecutan, necesitan interrelacionarse con los compañeros y con los directivos, cumplir reglas de la institución, así como con las disposiciones internas, cumplir patrones de desempeño, resistir condiciones laborales, entre otras relaciones (Amorós, 2007, p. 72).

#### **• Teoría bifactorial de la satisfacción laboral**

El investigador Frederick Herzberg, plantea la Teoría bifactorial de la satisfacción laboral sosteniendo que se enfila en diferenciar entre los aspectos que aumentan la satisfacción en el trabajo (motivadores), y los que eluden la insatisfacción pero sin capacidad de incrementar la satisfacción (factores básicos). Los que motivan son aspectos intrínsecos directamente vinculados con realizar las labores, como la propia

naturaleza de la función, el compromiso, el desarrollo de la persona y la conciencia del resultado, y el reconocimiento que se obtiene por el cumplimiento de las labores. Los segundos considerados factores básicos, son frontalmente extrínsecos al desarrollo de las labores, asociados con las circunstancias que envuelven al trabajo. Considerándose aspectos como la supervisión, los vínculos con los colegas, los requerimientos laborales, así como con las disposiciones y praxis de la organización referidas a remuneraciones y aspectos previsionales (Hitt, 2006, p. 420).

- **Involucramiento en el trabajo.**

Mide el nivel en el que un individuo se reconoce psíquicamente con su empleo y tiene en cuenta el grado de su desempeño obtenido como bueno para sí mismo. Los colaboradores con un alto nivel se reconocen con la clase de trabajo que ejecutan y verdaderamente les interesa. (Robbins y Judge, 2009, p. 79).

- **Desarrollo del capital humano**

Se sostiene que a través de la evolución de los colaboradores actuales se disminuye la supeditación en relación al mercado externo de trabajo, se aumenta la satisfacción en el trabajo y se rebaja la rotación de colaboradores (Werther y Davis, 2008, p. 271).

- **Medición de la satisfacción en el trabajo**

Los especialistas consideran que la evaluación o sondeo de la popular satisfacción laboral, que realizan las instituciones, valora cinco dimensiones como son: la satisfacción con la remuneración, el crecimiento, el control, la estabilidad y lo previsional. Es claro que usted se encontrará satisfecho con determinados aspectos de su trabajo y, a la vez, no satisfecho con los demás (Hellriegel y Slocum, 2009, p. 54).

También se sostiene que los puestos de trabajo mandan o necesitan interrelacionarse con los colegas y directivos, cumplir reglamentos y regímenes institucionales, satisfacer estándares de cumplimiento,

subsistir en condiciones laborales, valorar qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra un colaborador con sus labores, es un añadido complicado de determinados elementos reservados del empleo. Por tanto, ¿cómo se mide dicha concepción? Los dos planteamientos que se usan con frecuencia son la puntuación global única, y la de la suma de determinadas de facetas de las labores. La puntuación global única representa pedir a los colaboradores que contesten una interrogante como esta: ¿qué tan satisfecho está usted con su trabajo?. después, quienes contestan lo realizan seleccionando y delineando un círculo en uno de los números entre el 1 y el 5 que representan las respuestas con grados que van de muy satisfecho a muy insatisfecho. El otro es más refinado, se verifica los aspectos determinantes de un puesto de trabajo y se pregunta al colaborador sobre su percepción sentimental en relación a cada uno. Algunos aspectos comunes incorporan como es el trabajo, el control, la paga actual, las oportunidades de desarrollo y relaciones con los demás colaboradores. Los que contestan la encuesta valúan estos aspectos con una escala homogenizada y después los científicos los acumulan para elaborar la puntuación general de satisfacción en las labores (Robbins y Judge, 2009, p. 83).

Amorós E. (2007) también considera los dos mecanismos indicados por Robbins y Judge, con las mismas definiciones y forma de cálculo tanto para para la escala global única y la calificación de la suma (p. 75).

- **¿Qué tan satisfechas se encuentran las personas en sus trabajos?**

Los especialistas sostienen que los resultados de las exploraciones exponen que los grados de satisfacción cambian mucho en relación del aspecto del trabajo, de cuya satisfacción se trate; calculando media, los individuos se sienten satisfechos con sus puestos de trabajo calculados en general, con sus labores en sí, con sus colegas y supervisores. Pero, propende a reflejar menos satisfacción con la paga y ocasiones de escalar de nivel de responsabilidad. Es complicado entender porqué a las personas les desagrada su remuneración y oportunidades de acceder a

ascensos, más que otras facetas de sus puestos de trabajo (Robbins y Judge, 2009, p. 84).

- **¿A qué se debe la satisfacción en el trabajo?**

Los tratadistas de la materia indican que los aspectos determinantes de satisfacción en el trabajo son: la labor en sí, la paga, ocasiones de escalar, la supervisión y la interacción con los colegas, gozar del trabajo en sí, es constantemente el aspecto que se condice con más intensidad con los altos niveles de satisfacción general. Es atrayente que los puestos de trabajo que ofrecen capacitar, diversidad, autosuficiencia y control, agraden a la mayoría de colaboradores. En contexto, la mayoría de personas se inclinan por un trabajo retador y estimulante, antes que otros que sean rutinario y pronosticable (Robbins y Judge, 2009, p. 84).

- **Expectativas positivas en torno al empleo.**

Las personas con perspectivas positivas sobre las labores usualmente están más satisfechas en referencia a las que tienen bajas perspectivas. Dichas perspectivas explican una profecía que se satisface de por sí. Si la persona aguarda que le agrade su trabajo, se conducirá de tal manera que cumplirá su perspectiva. De similar forma, si no aguarda que su trabajo cumpla sus carencias, realizará lo propio para que ello ocurra (Dubrin, 2008, p. 240).

- **Relación entre las compensaciones y la satisfacción en el trabajo.**

Los especialistas también indican que para los individuos en situación de pobreza (económicamente situados debajo de la entrada) o que habitan en estados considerados pobres, la paga es recíproca con la satisfacción en el trabajo y con bienestar universal. No obstante, dicho vínculo se esfuma, cuando la persona logra una vida cómoda, situación que se da cuando se gana alrededor de \$40 000 al año, teniendo en cuenta la zona y conformación de familia en los Estados Unidos. En consecuencia, los que perciben \$80 000 no denotan más felicidad con sus puestos de trabajo, en relación con los que generan \$40 000.

Hay que considerar que la compensación monetaria sí motiva a los seres humanos, sin embargo lo que nos hace felices no necesariamente es lo que nos motiva.

La satisfacción laboral no se limita a solo a los requisitos en los que se llevan a cabo las labores. La identidad del comportamiento incluso pone lo suyo. A los individuos que se muestran poco positivos en relación a sí mismos, es poco posible que les agrade realizar su trabajo. Los estudios muestran que las personas que poseen autovaloraciones elementales positivas, como son los que creen en su capacidad y rendimiento, se muestran más satisfechos con su trabajo, en relación a los que muestran autovaloraciones negativas. Perciben su trabajo como agradable y atractivo, es posible incluso que se orienten primero labores desafiantes. Sin embargo los individuos autovaloraciones elementales negativas se estableces objetivos poco ambiciosos y es posible su rendición ante dificultades. En tal sentido, es más factible que se retengan en labores repetitivas y desgastadas, en contraposición a los que ostentan autovaloraciones elementales positivas. (Robbins y Judge, 2009, p. 86).

- **Fuentes de satisfacción e insatisfacción laboral**

Los expertos en la materia indican que las raíces de la satisfacción e insatisfacción laboral cambian de un individuo a otro. Para muchos colaboradores es el reto que significa el trabajo, la propia predilección que el trabajo representa para ellos, el esfuerzo físico que se necesita, los requisitos del propio trabajo, las compensaciones que se pactan, la forma de ser de los colegas, etc. (Hellriegel y Slocum, 2009, p.55).

- **El efecto que tienen los empleados insatisfechos y satisfechos en el lugar de trabajo**

Si a los colaboradores les agrada su trabajo genera consecuencias, y de hecho también cuando no les agrada. La configuración teórica sobre los comportamientos como: salida, voz, lealtad, y negligencia, son de utilidad para entender los efectos de la insatisfacción; cuyas definiciones son: Salida: Conducta orientada a dejar la organización, para buscar una

nueva posición laboral o simplemente renunciar. Voz: Interactuar activamente y en forma constructiva con la finalidad de prosperar en las condiciones laborales, que incluyen proponer mejoras, examinar la problemática con directivos, incluso con incidencia de sindicatos. Lealtad: Permanencia inactiva con optimismo referido a que las condiciones mejorarán, incluso defendiendo al empleador por reproches externos y confiando que la dirección hace correctamente las gestiones. Negligencia: Dejar indiferentemente que empeoren las cosas, incluye el comportamiento crónico de no asistencia a las labores y tardanzas al llegar al centro de labores, limitado empeño e incidencia en errores. Las conductas como salida y negligencia concentran las variables de desempeño, ausentismo y rotación. No obstante, el prototipo abarca en la réplica de los colaboradores las conductas de voz y lealtad, percibidas como comportamientos edificantes que ayudan a que las personas soporten situaciones no agradables o restablezcan las condiciones laborales de forma satisfactoria. (Robbins y Judge, 2009, p. 87).

- **Dimensiones de la satisfacción laboral**

Según Arnold y Randall (2012) indican que las dimensiones de la satisfacción laboral son:

Disposición afectiva (Bienestar subjetivo).-Es la disposición del individuo hacia su trabajo, es lo que piensa y siente sobre: condiciones del trabajo, actividades de la empresa, salario, proyección de la carrera, relación con sus jefes y relación con sus colegas.

Características intrínsecas del trabajo.- situaciones propias del trabajo en la empresa estas son: Habilidades respecto a las tareas, Identidad a las tareas, importancia de las tareas, Autonomía en su trabajo y Retroalimentación en su trabajo (p. 213).

#### **1.4. Formulación del problema**

**Problema principal:**



¿Existe relación entre las compensaciones y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina Zonal San Martín e Intendencia de Aduana de Tarapoto de la SUNAT Año 2017?

**Problemas secundarios:**

¿Cuál es el nivel de las compensaciones laborales de los colaboradores de la Oficina Zonal San Martín e Intendencia de Aduana de Tarapoto de la SUNAT Año 2017?

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la Oficina Zonal San Martín e Intendencia de Aduana de Tarapoto de la SUNAT Año 2017?

**1.5. Justificación del estudio**

Conforme lo estableció Hernández (2010), una investigación se alega satisfactoriamente cuando cumple con varios criterios, que la muestran en sentido conveniente, con incidencia en relevancia social, que se relacione con utilidad metodológica, que posea implicancias prácticas en su aplicación y sobre todo contenga valor teórico. Por ello, se procederá a realizar la justificación de estudio del presente proyecto de investigación teniendo en cuenta los criterios señalados por el autor, los mismos que son:

**Conveniencia:** Siendo que la SUNAT es una entidad pública, el presente trabajo de investigación sirve a toda la población en general porque les permitirá verificar si las compensaciones que realiza la SUNAT en sus dependencias de la Oficina Zonal San Martín y la Intendencia de Aduana de Tarapoto, influyen en la satisfacción laboral de sus colaboradores. A su vez, esta investigación servirá a la SUNAT para mejorar sus niveles de retribución.

**Relevancia social:** El presente trabajo de investigación beneficia a la Intendencia de Aduana de Tarapoto de la SUNAT Año 2017, para posteriormente según los resultados del estudio la entidad pueda establecer o repotenciar un programa de mejora de las competencias de los colaboradores, mejorar su desempeño y sobre todo sus políticas de retribución, en líneas generales mejorar la productividad de

sus colaboradores en las jurisdicciones de la Oficina Zonal San Martín y la Intendencia de Aduana de Tarapoto y por ende también beneficia a los contribuyentes de la Región San Martín quienes son los usuarios de los servicios que brinda la institución que como producto de las mejoras de las competencias y satisfacciones de su personal tendrían un mejor servicio.

**Implicancias prácticas:** El presente trabajo de investigación resuelve el problema de conocer el nivel de percepción que tienen los colaboradores de la Oficina Zonal San Martín e Intendencia de Aduana de Tarapoto de la SUNAT Año 2017 con respecto a las compensaciones y los niveles de satisfacción laboral de los mismos, de esta manera la entidad podrá mejorar su política de compensaciones. Así mismo verificar si los colaboradores se encuentran satisfechos con las compensaciones brindadas por la entidad y sus superiores.

**Valor teórico:** El presente trabajo de investigación, permitirá fortalecer el cuerpo de conocimientos sobre la relación que existe entre las compensaciones en los niveles de satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina Zonal San Martín e Intendencia de Aduana de Tarapoto de la SUNAT Año 2017; y de esta manera se pretende reforzar o llenar algunos vacíos sobre las compensaciones y la satisfacción laboral. Para ello en el trabajo se propone nuevas dimensiones e indicadores para las variables en instituciones públicas como la SUNAT. Las compensaciones dentro de la organización cumplen un papel significativo, por cuanto de ella depende en muchos casos la satisfacción de los colaboradores como es el caso en estudio, pero además se demuestra que si existen diferencias en la modalidad de contratos laborales, estos también generan insatisfacción en los colaboradores que tienen menos beneficios.

**Utilidad metodológica:** El presente trabajo contribuirá con una metodología de análisis, síntesis, en base a la información que será recogida de los propios colaboradores que laboran en dichas dependencias de la SUNAT; lo cual, aportará como un referente científico en el tema de establecer la relación existente entre las compensaciones y los niveles de satisfacción laboral de los colaboradores; por tanto podrán ser utilizados por otros investigadores. Uno de los aportes de la investigación es el diseño y la validación de cuestionarios que serán de utilidad

para la entidad que cada vez que requieran realizar un estudio sobre compensaciones y satisfacción laboral podrá utilizarlo para mejorar sus procesos y/o políticas.

## **1.6. Hipótesis**

### **Hipótesis general**

HI: Existe relación entre las compensaciones y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina Zonal San Martín e Intendencia de Aduana de Tarapoto de la SUNAT Año 2017.

Ho: No existe relación entre las compensaciones y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina Zonal San Martín e Intendencia de Aduana de Tarapoto de la SUNAT Año 2017.

### **Hipótesis específicas**

H<sub>1</sub>: El nivel de las compensaciones laborales de los colaboradores de la Oficina Zonal San Martín e Intendencia de Aduana de Tarapoto de la SUNAT Año 2017, es medio

H<sub>2</sub>: El nivel de la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina Zonal San Martín e Intendencia de Aduana de Tarapoto de la SUNAT Año 2017, es media.

## **1.7. Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar si existe relación entre las compensaciones y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina Zonal San Martín e Intendencia de Aduana de Tarapoto de la SUNAT Año 2017

### **Objetivos específicos**

Determinar el nivel de las compensaciones laborales de los colaboradores de la Oficina Zonal San Martín e Intendencia de Aduana de Tarapoto de la SUNAT Año 2017.

Determinar el nivel de la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina Zonal San Martín e Intendencia de Aduana de Tarapoto de la SUNAT Año 2017.

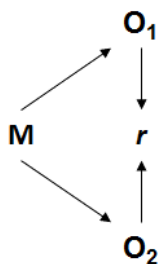
## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación

Esta investigación es de diseño descriptiva correlacional, considerando que se examinará la relación entre las variables Compensaciones y Satisfacción Laboral.

Los especialistas en investigación afirman que el diseño descriptivo correlacional tiene como provecho e intención primordial conocer cómo se implica una noción, pensamiento o variable, entendiendo la actuación de otras variables vinculadas. Dicho modelo de investigación procesa las variables que se desea entender, determinando si están o no relacionadas con el mismo ente de investigación y así examinar la correlación (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 60)

La investigación se esquematiza de la siguiente manera:



Donde:

**M:** muestra de colaboradores de la Oficina Zonal San Martín e Intendencia de Aduana de Tarapoto.

**O1:** Compensaciones Laborales

**O2:** Satisfacción Laboral

**r** = Relación entre las Variables de estudio.

### 2.2. Variables, operacionalización

V1: Compensaciones

V2: Satisfacción laboral

### Operacionalización de las variables

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Compensaciones	Chiavenato (2009). “El salario es una contraprestación por el trabajo que una persona desempeña en la organización. A cambio del dinero —elemento simbólico e intercambiable—, la persona empeña parte de sí misma, de su esfuerzo y de su vida y se compromete a realizar una actividad diaria y a cumplir con una norma de desempeño en la organización” (p. 287).	Dinero y otros servicios que recibe el colaborador de una empresa a cambio de su trabajo, estas pueden ser remuneración básica (incluye escolaridad y gratificaciones), incentivos salariales y prestaciones.	Remuneración Básica  Incentivos salariales  Las prestaciones	-Remuneración básica - Escolaridad -Gratificaciones -Bonificación -Incentivos anuales -Compensación por vacaciones no gozada -Capacitaciones pagadas -Programas de reconocimiento -Plan médico familiar -Prestamos de dinero -Subvenciones de salud - Programas de mejora de cultura y clima laboral	Nominal

Satisfacción Laboral	Arnold y Randall (2012). “Estado emocional placentero o positivo, resultado del aprecio por el propio trabajo o por las experiencias de éste” (p. 212).	Es el bienestar subjetivo de los colaboradores respecto de las Características intrínsecas del trabajo y de la Disposición afectiva a éste.	Características intrínsecas del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Habilidades respecto a las tareas</li> <li>-Identidad a las tareas</li> <li>-importancia de las tareas</li> <li>-Autonomía en su trabajo</li> <li>- Retroalimentación en su trabajo</li> <li>-Condiciones del trabajo</li> <li>-Actividades de la empresa</li> </ul>	Nominal
			Disposición afectiva al trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Salario</li> <li>-Proyección de la carrera</li> <li>-Relación con sus jefes</li> <li>-Relación con sus colegas</li> </ul>	Nominal

---

## 2.3. Población y muestra

### 2.3.1. Población

Estuvo integrada por 140 personas que prestan servicios personales, con régimen laboral en las dependencias de la SUNAT Oficina Zonal San Martín e Intendencia de la Aduana de Tarapoto.

Según la siguiente lista por unidad organizacional:

Unidad Organizacional	Población 2017
Oficina zonal San Martín	1
Auditoría	38
Control de deuda y cobranza	20
Servicios al contribuyente	38
Soporte Administrativo	12
Intendencia de Aduana Tarapoto	3
Técnica aduanera y recaudación.	7
Control operativo	21
<b>Total</b>	<b>140</b>

### 2.3.2. Muestra y muestreo

#### Muestra:

La muestra de estudio estuvo constituida por un número representativo de colaboradores equivalente a un número de 103 personas.

Para establecer la muestra se empleó la expresión de población finita:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N-1)E^2 + z^2 \cdot p \cdot q}$$



**Dónde:**

N= Población= 140 personas

q = Riesgo o nivel de significación (1-p) = 0.5

z = Nivel de confianza = 1.96=95%.

p = Probabilidad = 0.5

e = Error permitido.= 5%

Resolviendo y reemplazando en la formula anterior obtenemos la muestra:

n = 103

**Muestreo**

El muestreo que se aplicó fue probabilístico en la que los integrantes de la muestra fueron representadas por cualquier colaborador de las dependencias de la SUNAT Oficina Zonal San Martín e Intendencia de la Aduana de Tarapoto.

**2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad****2.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Se usó la técnica de encuesta y el instrumento aplicado fue el cuestionario, el mismo que se aplicó a las personas que integraron la muestra para medir cada variable.

Las técnicas e instrumentos que se utilizaron en la presente investigación se presentan en la siguiente tabla:

<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Alcance</b>	<b>Informante</b>
Encuesta	Cuestionario 21 items.	Se recopila información para medir la variable compensaciones.	Todas persona que labora en dependencias SUNAT Oficina Zonal San Martín e Intendencia de la Aduana de Tarapoto.
Encuesta	Cuestionario	Se recopila información para medir la variable	Todas persona que labora en dependencias de la

22 ítems

Satisfacción laboral.

SUNAT Oficina Zonal  
San Martín e Intendencia  
de la Aduana de Tarapoto.

Los ítems por cada variable según dimensiones:

Variables	Dimensiones	N° de Ítems
Compensaciones	Remuneración básica	1, 2, 3, 6 y 9
	Incentivos salariales	4, 5, 7, 8, 15 y 16
	Las prestaciones	10, 11, 12, 13, 14, 17, 18, 19, 20 y 21.
Satisfacción laboral	Características intrínsecas del trabajo	3, 4, 8, 9, 11, 14, 15, 16, 17, 21 y 22
	Disposición afectiva al trabajo	1, 2, 5, 6, 7, 10, 12, 13, 18, 19 y 20

Los niveles de las variables son los siguientes:

#### Niveles de la variable compensación

Nivel	Rango
Alto	77 a 104 Puntos
Medio	48 a 76 Puntos
Bajo	21 a 47 Puntos

#### Niveles de la variable Satisfacción Laboral

Nivel	Rango
Alto	97 a 132 Puntos
Medio	59 a 96 Puntos
Bajo	22 a 58 Puntos

## 2.4.2. Validación y confiabilidad del instrumento

### Validez

La validez se determinó utilizando el juicio de tres especialistas expertos, los mismos que mediante sus respectivas firmas validaron los instrumentos para realizar la aplicación correspondiente a la muestra seleccionada, y así recopilar los datos de cada una de las variables en estudio:

Msc. Anibal Pinchi Vásquez, gerente de estudio contable.

Mg. Enriqu López Rengifo, metodólogo.

Mg. Gilber Escudero Saavedra, jefe zonal Telefónica del Perú S.A.A.

### **Confiabilidad**

La confiabilidad se determinó mediante el indicador de Alfa de Cronbach de la siguiente manera:

**Para medir el nivel de confiabilidad** del cuestionario satisfacción laboral, el valor del indicador Alfa de Cronbach resulto ser **0.960**, lo cual determina una alta confiabilidad en el instrumento; igualmente para el cuestionario Compensación laboral, el indicador Alfa de Cronbach resulto ser **0.890**, lo cual también tiene una alta confiabilidad, quedando expeditos ambos instrumentos.

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos, recurriendo a las fuentes ya indicadas; se ingresaron al programa computarizado SPSS; y con ello se efectuaron, los cruces necesarios para contrastar las hipótesis formuladas; las cuales están demostrados mediante cuadros, figuras, análisis y comparaciones. Con respecto a las informaciones presentadas como resúmenes, cuadros, figuras, etc. Se procesó la información mediante el llenado de una base de datos en el programa SPSS v.23, se obtuvieron los siguientes estadísticos. Media, median, moda, desviación estándar y varianza.

El análisis de los datos se realizó mediante la utilización de tablas y figuras de frecuencia, a fin de observar de manera rápida las características de la muestra de estudio.

### **Para la comprobación de la hipótesis**

Para determinar si existe Relación entre Compensaciones y Satisfacción Laboral de los Colaboradores SUNAT Oficina Zonal San Martín e Intendencia de Aduana Tarapoto, 2017 se aplicó la prueba estadística de Chi cuadrado

Luego de haber calculado los niveles de cada una de las variables por separado, los niveles de cada variable se relacionaron mediante la prueba estadística de Chi cuadrado, como ya se mencionó línea arriba, en el software SPSS Vs. 23 encontrándose el coeficiente de asociación entre las variables.

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}.$$

Mientras más valor represente  $\chi^2$ , refleja menor verosimilitud implica y se infiere que la hipótesis es correcta. Con similar aplicación si más se acerca el cálculo a cero del valor de chi-cuadrado, mayor ajuste calculan entrambas distribuciones.

Siendo que los grados de libertad (gl) los representa:  $gl = (r - 1)(k - 1)$

Expresión en la que r representa el número de filas y k representa el número de columnas.

En relación a la regla de decisión:

No se rechaza  $H_0$  si  $\chi^2 < \chi_t^2(r - 1)(k - 1)$  En resultado adverso se rechaza.

Considerando que t es el valor suministrado por las tablas, conforme al nivel de significación estadístico seleccionado (0.05).

Las conclusiones se formularon teniendo en cuenta los objetivos planteados en base a los resultados obtenidos.

## **2.6. Aspectos éticos**

En las diversas etapas de la investigación se actuó de manera ética, en tal sentido se tuvo en cuenta aspectos éticos como el consentimiento informado de los sujetos de la investigación, el valor social y científico de los resultados y se mantuvo una evaluación independiente durante todo el proceso.

### III. RESULTADOS

**3.1.** Relación entre las compensaciones y satisfacción laboral de los colaboradores que trabaja en las dependencias de la SUNAT Oficina Zonal San Martín e Intendencia de la Aduana de Tarapoto.

Para establecer la relación entre las variables compensaciones y satisfacción laboral se optó por la prueba Chi Cuadrado, Los resultados se muestra a continuación:

**Tabla 1**

*Tabla cruzada (Contingencia) entre las Compensaciones y la Satisfacción Laboral*

		Nivel	Compensaciones		Total
			Medio	Alto	
<b>Satisfacción Laboral</b>	Bajo	Recuento	4	8	12
		% dentro de Compensaciones	28,6%	9,0%	11,7%
	Medio	Recuento	10	<b>81</b>	91
		% dentro de Compensaciones	71,4%	<b>91,0%</b>	88,3%
<b>Total</b>		Recuento	<b>14</b>	<b>89</b>	<b>103</b>
		% dentro de Compensaciones	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

*Fuente:* Base de datos elaborado por el autor, SPSS VER. 23

**Interpretación:** En la tabla 1, podemos observar que la satisfacción laboral es media cuando los colaboradores consideran que tienen compensaciones de nivel altas que equivalen a un 91% (81 encuestados de los 89 que consideran que sus compensaciones son altos), seguido del 71,4% (10 encuestados de los 14 que consideran que sus compensaciones son de nivel medio) que también considera que la satisfacción laboral es media), en los demás casos los encuestados consideran que tienen satisfacción baja ya sea considerando sus compensaciones de nivel media o alta.

**Tabla 2***Pruebas de Chi-cuadrado*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	<b>4,507<sup>a</sup></b>	<b>1</b>	<b>,034</b>
Razón de verosimilitud	3,583	1	,058
Asociación lineal por lineal	4,463	1	,035
N de casos válidos	103		

a. 1 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,63.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

**Fuente:** Base de datos elaborado por el autor, SPSS VER. 23

**Interpretación:** En la tabla 2, presentamos la prueba de Chi cuadrado en donde el valor es 4,507 y una significación asintótica (bilateral) de 0,034 con 1 grados de libertad a un nivel de significancia del 5%, que confirma que si existe relación entre ambas variables ( $0,034 < 0,05$ ).

### **Prueba de Hipótesis:**

De los resultados presentados afirmamos que las dos variables están asociadas, aceptamos la hipótesis alterna  $H_1$ , por lo tanto asumimos que existe asociación entre las variables: Compensaciones y satisfacción laboral de los colaborador que trabajan en la dependencia de la SUNAT Oficina Zonal San Martín e Intendencia de la Aduana de Tarapoto.

- 3.2.** Nivel de las compensaciones de los colaborador que trabajan en la dependencia de la SUNAT Oficina Zonal San Martín e Intendencia de la Aduana de Tarapoto.

**Tabla 3***Nivel de Compensaciones de los colaboradores de la SUNAT-Tarapoto*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	14	13,6	13,6	13,6
	Alto	89	86,4	86,4	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

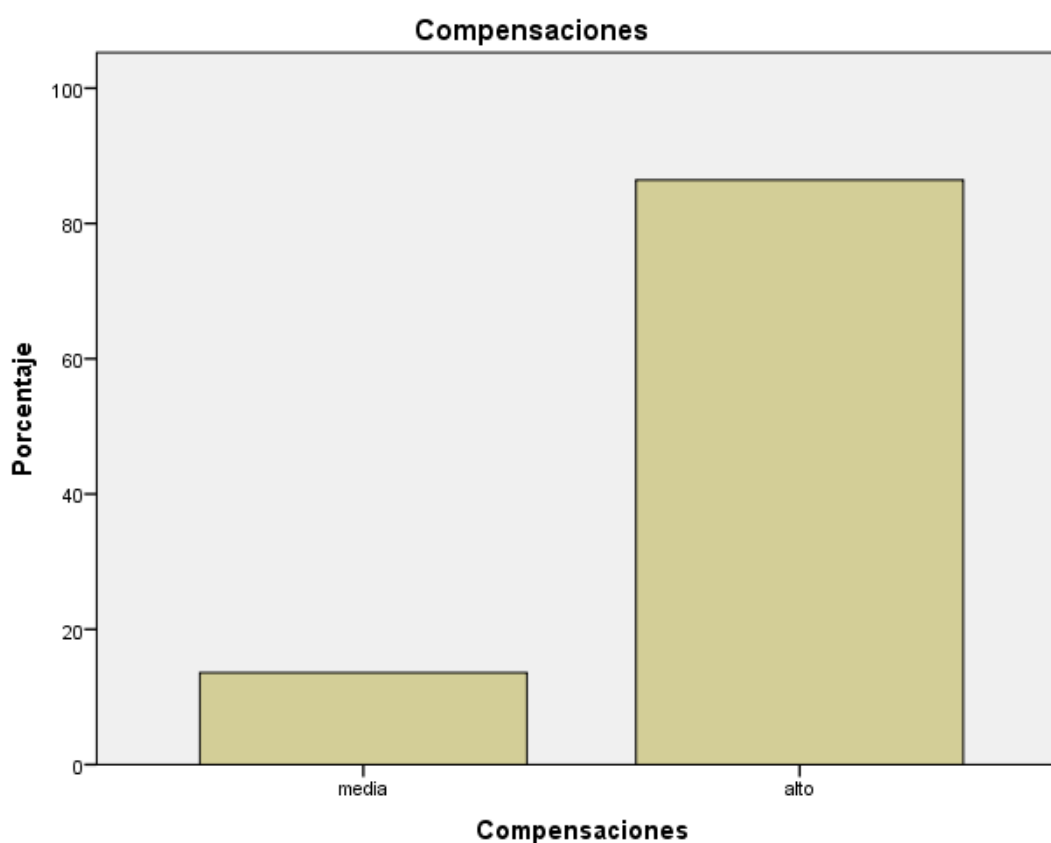
**Fuente:** base de datos elaborado por el autor. SUNAT – Tarapoto

**Tabla 4**

*Estadísticos de las Compensaciones de los colaboradores de la SUNAT-Tarapoto*

N	Válido	103
	Perdidos	0
Media		2,86
Mediana		3,00
Moda		3
Desviación estándar		,344
Varianza		,119

*Fuente:* elaboración propia, SPSS VER. 23



**Figura 1.** *Nivel de las compensaciones en % de los colaboradores de la SUNAT-Tarapoto.*

*Fuente:* elaboración propia, SPSS VER. 23.

**Interpretación:** La tabla 3 y figura 1 se muestra las frecuencias y % sobre los niveles de las compensaciones considerados por los encuestados que fueron los colaboradores de la SUNAT-Tarapoto, la escala valorativa es representada por tres niveles: Alto, medio y bajo, en la que el 86,4% (89 encuestados) de la



muestra consideran que las compensaciones son altas, seguido del 13,6% (14 encuestados), consideran que las compensaciones son media. En la tabla 4, estadísticos de las compensaciones de los colaboradores de la SUNAT-Tarapoto, podemos observar que los resultados anteriores coinciden con éstos estadísticos, ya que tanto la media, mediana y moda están alrededor de 3 que equivale a un nivel alto de compensaciones y que la desviación estándar y la varianza es mínima. 0,344 y 0,119 respectivamente.

**3.3.** Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores que trabajan en la dependencia de la SUNAT Oficina Zonal San Martín e Intendencia de la Aduana de Tarapoto.

**Tabla 5**

*Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la SUNAT-Tarapoto*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	12	11,7	11,7	11,7
	Medio	91	88,3	88,3	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

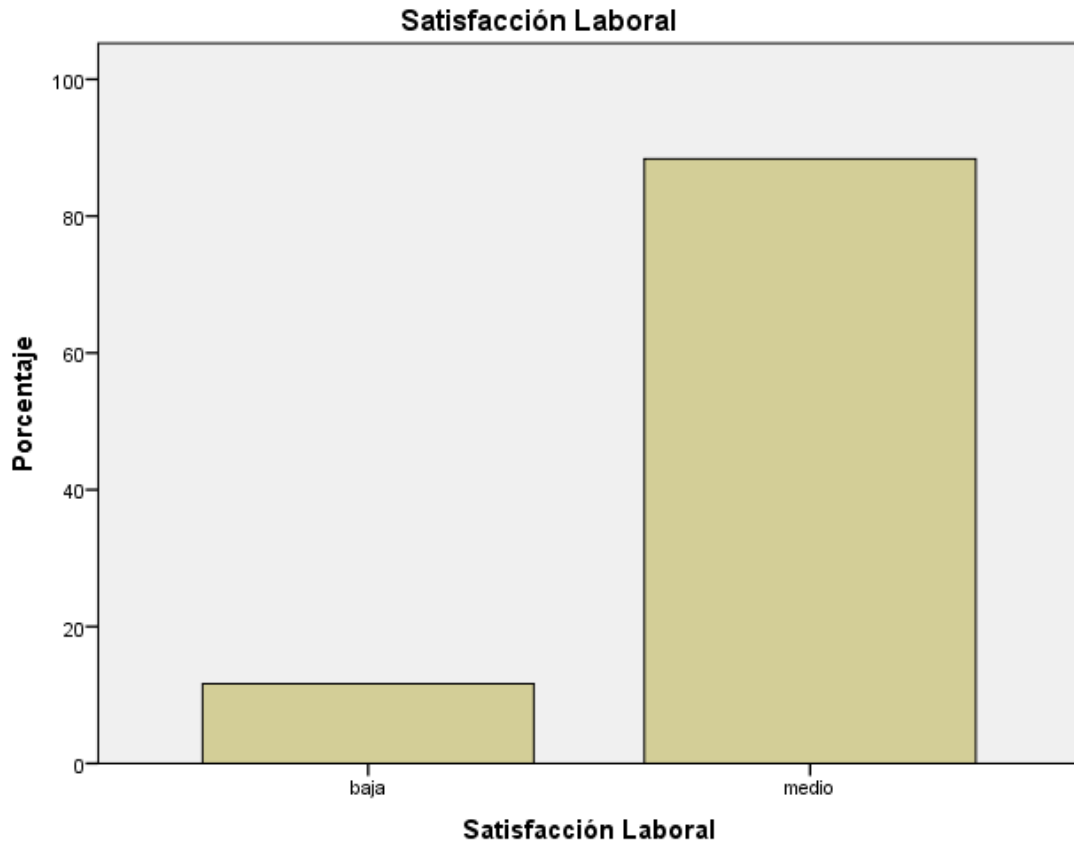
*Fuente:* base de datos elaborado por el autor. SUNAT - Tarapoto

**Tabla 6**

*Estadísticos de la satisfacción de los colaboradores de la SUNAT-Tarapoto*

N	Válido	103
	Perdidos	0
Media		1,88
Mediana		2,00
Moda		2
Desviación estándar		,322
Varianza		,104

*Fuente:* Base de datos elaborado por el autor. SUNAT - Tarapoto



**Figura 2.** Nivel de las compensaciones en % de los colaboradores de la SUNAT-Tarapoto

*Fuente:* Elaboración propia, SPSS VER. 23.

**Interpretación:** En la tabla 5, y figura 2 se muestran las frecuencias y % sobre los niveles de satisfacción mostrados subjetivamente por los encuestados colaboradores de la SUNAT-Tarapoto, la escala valorativa es representada por tres niveles: Alto, medio y bajo, en la que el 88,3% (91 encuestados) de la muestra consideran que la satisfacción laboral es de nivel medio, seguido del 11,7% (12 encuestados), consideran que la satisfacción laboral es de nivel bajo. En la tabla 6, estadísticos relacionados al estudio, podemos observar que los resultados anteriores coinciden con éstos estadísticos, ya que tanto la media, mediana y moda están alrededor de 2 que equivale a nivel medio de satisfacción y que tanto la desviación estándar y varianza es mínima. 0,322 y 0,104 respectivamente.

#### IV. DISCUSIÓN

A nivel de la región San Martín se considera que los colaboradores de la SUNAT, son los mejor remunerados en comparación con otras entidades públicas e incluso en relación a algunas entidades privadas de importante gestión económica en la zona.

Respecto al objetivo general de la investigación: Determinar la relación entre las compensaciones y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina Zonal San Martín e Intendencia de Aduana de Tarapoto de la SUNAT Año 2017, se calculó la prueba chi cuadrado resultando la cifra de 4,507 y una significación asintótica (bilateral) de 0,034 con 1 grados de libertad a un nivel de significancia del 5%, resultado que permite sostener que existe relación entre las variables ( $0,034 < 0,05$ ). De los resultados presentados afirmamos que las dos variables están asociadas, aceptamos la hipótesis alterna  $H_1$ , por lo tanto asumimos que existe asociación entre las variables; éstos resultados, en cierta manera, coinciden con los investigadores Díaz B. E. y Pérez E. A. (2011). En su tesis: “Incidencia de la remuneración indirecta en la satisfacción de los colaboradores durante el período Julio 2000-Julio 2001 Caso: Grupo Bekesantos”, en la que los resultados obtenidos en el cruce de variables: remuneración indirecta y la satisfacción presentan correlación débil o poco significativa. Ahora comparando con el investigador Carnaqué P. (2014), también tiene coincidencias con su tesis titulada “Sistema de compensación salarial y desempeño laboral de los colaboradores del instituto de educación Superior Tecnológico Abaco Chiclayo –2013, en la que existe relación entre el sistema de compensación salarial y el desempeño laboral es positiva alta, se obtuvo un índice de correlación de 0.705.

En relación al primer objetivo específico de la investigación: Determinar el nivel de las compensaciones laborales de los colaboradores de la Oficina Zonal San Martín e Intendencia de Aduana de Tarapoto de la SUNAT Año 2017. Se obtuvo como resultado que el 86,4% (89 encuestados) de la muestra consideran que las compensaciones son altas, seguido del 13,6% (14 encuestados), consideran que las compensaciones son medias, este resultado discrepa con la investigación que realizó Saavedra J. S. (2017). “Reforma remunerativa y la satisfacción laboral de

los colaboradores de salud en el hospital II-I Moyobamba, 2016”, en la que concluye que existe insatisfacción por las recompensas económicas dado que el 89% está insatisfecho con el sueldo que perciben, el 97% no se sienten bien con lo que ganan y el 95% manifestó estar insatisfecho porque lo que ganan no le permite cubrir sus expectativas económicas; también discrepa con la investigación de Barriga A. T. E. y Rendón A. M. (2016). “Impacto de la remuneración percibida sobre la satisfacción laboral en las familias del nivel socioeconómico C del distrito de Arequipa, 2016” en la se determinó que el 68% que los jefes de familia del nivel socioeconómico C se muestran no satisfechos con el pago recibido, teniendo en cuenta que no les permite cubrir las necesidades elementales de sus familias. Esto se puede entender que la mayor cantidad de instituciones públicas y privadas en el país tienen bajos salarios entre otros beneficios comparados con las compensaciones que brinda a sus colaboradores la SUNAT.

En lo que corresponde al objetivo específico dos de la investigación que consiste en: Determinar el nivel de la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina Zonal San Martín e Intendencia de Aduana de Tarapoto de la SUNAT Año 2017, se obtuvo como resultado que el 88,3% (91 encuestados) de la muestra consideran que la satisfacción laboral es de nivel medio, seguido del 11,7% (12 encuestados), consideran que la satisfacción laboral es de nivel bajo; éste nivel bajo puede ser debido a la composición de la plana laboral, en la que se ha identificado que el mayor porcentaje lo representa los colaboradores del régimen laboral de Contrato Administrativo de Servicios (CAS) que tienen menos beneficios que el común de los colaboradores, lo cual podrá generar descontento. Estos resultados coinciden con la investigación de Díaz B. E. y Pérez E. A. (2011). “Incidencia de la remuneración indirecta en la satisfacción de los colaboradores durante el período Julio 2000-Julio 2001 Caso: Grupo Bekesantos”, en la que concluye que los colaboradores en la empresa, mostraron niveles medios de satisfacción. Pero es contrario a la investigación de Ríos R. (2017). “Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015” teniendo como conclusión que los colaboradores registran óptimos niveles de valoración en satisfacción laboral, con predominancia mayoritaria del nivel alto y ninguno de los puntajes finales en el nivel bajo; generalmente podemos decir que las personas nunca van a estar contentos con las

remuneraciones que perciben siempre van a querer recibir más lo cual es coherente con el resultado de esta investigación y con otras investigaciones, pero que es poco usual que los colaboradores en una institución pública, mal pagada como en la Municipalidad Provincial de Lamas, los colaboradores estén mayoritariamente satisfechos.

## V. CONCLUSIONES

- 5.1.** Se verificó que existe relación entre las compensaciones y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina Zonal San Martín e Intendencia de Aduana de Tarapoto de la SUNAT Año 2017, en razón a que el cálculo de la prueba estadística de chi cuadrado resultó el valor de 4,507 y una significación asintótica (bilateral) de 0,034 (p valor) con 1 grados de libertad a un nivel de significancia del 5% ( $0,034 < 0,05$ ), cálculos que permiten sostener que existe relación entre ambas variables.
- 5.2.** El nivel de las compensaciones laborales de los colaboradores de la Oficina Zonal San Martín e Intendencia de Aduana de Tarapoto de la SUNAT Año 2017, es alta para el 86,4% (89 encuestados), seguido del 13,6% (14 encuestados), que consideran que el nivel es medio. Por tanto se concluye que la mayor parte de los colaboradores consideran que las compensaciones en la Oficina Zonal San Martín e Intendencia de Aduana de Tarapoto de SUNAT son de nivel alto.
- 5.3.** El nivel de la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina Zonal San Martín e Intendencia de Aduana de Tarapoto de la SUNAT Año 2017. Es media para el 88,3% (91 encuestados) de la muestra, seguido del 11,7% (12 encuestados), que consideran que el nivel es bajo. Por tanto se concluye que la mayor porción de colaboradores perciben que la satisfacción laboral en la Oficina Zonal San Martín e Intendencia de Aduana de Tarapoto de SUNAT es de nivel medio.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 6.1.** Se recomienda al superintendente e intendente nacional de recursos humanos, y regional respectivamente de la SUNAT, continuar mejorando las políticas de compensaciones, principalmente en incentivos, gratificaciones, subvenciones y bonificaciones ya que en estos ítems es que los colaboradores lo califican como bajo y muy bajo en los cuestionarios aplicados, siendo que aún se tiene brecha para mejora, de esta manera lograremos un mayor grado de relación entre las compensaciones y la satisfacción laboral.
  
- 6.2.** Para lograr, aún, mayor nivel de percepción sobre las compensaciones laborales se recomienda al superintendente e intendente nacional de recursos humanos de la SUNAT, mejorar el diseño del incentivo por desempeño, asociándolo directamente a la productividad individual, de tal manera que motive el esfuerzo y entrega del colaborador.
  
- 6.3.** El nivel de satisfacción laboral de los colaboradores es mayoritariamente Media y un porcentaje menor lo califican como bajo en la Oficina Zonal San Martín e Intendencia de Aduana de Tarapoto, para mejorar esta situación es necesario que el superintendente e intendente nacional de recursos humanos de la SUNAT, implementen un proceso de reducción, migración o eliminación progresivo de la incidencia de la cantidad de colaboradores CAS, siendo que tienen menos beneficios, lo cual genera una potencial insatisfacción, es también importante que gestionen convenios interinstitucionales para obtener beneficios de trato diferenciado en diferentes empresas, tanto en salud como en supermercados, restaurantes, universidades entre otras instituciones.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Amorós E. (2007). Comportamiento Organizacional. En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas. USAT - Escuela de Economía. Lambayeque. Perú.
- Arnold y Randall (2012). Psicología del trabajo. (5ta. Edición). PEARSON EDUCACIÓN. México.
- Barriga A. T. E. y Rendón A. M. (2016). “Impacto de la remuneración percibida sobre la satisfacción laboral en las familias del nivel socioeconómico C del distrito de Arequipa, 2016”. Recuperado de: [repositorio.ucsp.edu.pe/handle/UCSP/14872](http://repositorio.ucsp.edu.pe/handle/UCSP/14872)
- Caldera E. y Giraldo L. M. (2013). “Propuesta de un sistema de compensación que impacte directamente la satisfacción laboral de la empresa de Servicios temporales S&A Servicios y asesorías S.A”. Recuperado de: <http://docplayer.es/3640561-Esteban-caldera-de-fex-lina-maria-giraldo-valencia.html>.
- Carnaqué P. (2014), “Sistema de compensación salarial y desempeño laboral de los trabajadores del instituto de educación Superior Tecnológico Abaco Chiclayo –2013”. Recuperado de: [repositorio.uss.edu.pe/xmlui/handle/uss](http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/handle/uss)
- Chiavenato I. (2009). Gestión del talento humano. Tercera edición. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C. México.
- Díaz B. E. y Pérez E. A. (2011). “Incidencia de la remuneración indirecta en la satisfacción de los trabajadores durante el período Julio 2000-Julio 2001 Caso: Grupo Bekesantos”. Recuperado de: [biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAP3685.pdf](http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAP3685.pdf)
- Dubrin, A. J. (2008). Relaciones humanas. Comportamiento humano en el trabajo Novena edición. PEARSON EDUCACIÓN, México.
- Fuentes S.M. (2012). “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” :Estudio realizado en la delegación de Recursos Humanos del Organismo



Judicial en la ciudad de Quetzaltenango”. Recuperado de:  
[biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf](http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf)

Gómez L. R., Balkin D. B. y Cardy R. L. (2008). Gestión de Recursos Humanos. Quinta Edición .PEARSON EDUCACIÓN, S.A., Madrid.

Hellriegel D. y Slocum, J. W. (2009). Comportamiento organizacional, 12a. ed. Cengage Learning Editores, S.A. de C.V. México.

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, L. (2010). Metodología de la investigación.

Hitt M. A. (2006). Administración. 9na. Edición. PEARSON EDUCACIÓN. México, 2006.

Pacheco K. A. (2015). “Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Pataz en el año 2015”. Recuperado de: [dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/3093](http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/3093)

Puchol L. (2003). Dirección y gestión de recursos humanos. 5ta. Edición. Ediciones Díaz de Santos, S. A. Madrid.

Ríos R. (2017). “Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015”. Recuperado de: [www.lareferencia.info/vufind/Record/](http://www.lareferencia.info/vufind/Record/)

Robbins, S. P. y Judge, T. A. (2009). Comportamiento organizacional. Saavedra J. S. (2017). “Reforma remunerativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de salud en el hospital II-I Moyobamba, 2016”. Recuperado de: [repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/848?show=full](http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/848?show=full)

Sinarahua B. M. (2017). “Relación de la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en la fundación para el desarrollo de la Selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016”. Recuperado de: [repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEUDecimotercera](http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEUDecimotercera) edición. PEARSON EDUCACIÓN, México.

Varela R. A. (2013). Administración de la compensación sueldos, salarios y prestaciones (Segunda edición) PEARSON EDUCACIÓN, México.

Werther, W. B. y Davis K. (2008). Administración de recursos humanos. El Capital Humano de las Empresas. Sexta edición. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V. México.

# **ANEXOS**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

Formulación del Problema	Hipótesis	Objetivo general	Variables	Diseño Experimental	Escala de medición
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Existe relación entre las compensaciones y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina Zonal San Martín e Intendencia de Aduana de Tarapoto de la SUNAT Año 2017?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cómo son las compensaciones laborales de los colaboradores de la Oficina Zonal San Martín e Intendencia de Aduana de Tarapoto de la SUNAT Año 2017?</p> <p>¿Cómo es la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina Zonal San Martín e Intendencia de Aduana de Tarapoto de la SUNAT Año 2017?</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>HI: Existe relación entre las compensaciones y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina Zonal San Martín e Intendencia de Aduana de Tarapoto de la SUNAT Año 2017.</p> <p>Ho: No existe relación entre las compensaciones y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina Zonal San Martín e Intendencia de Aduana de Tarapoto de la SUNAT Año 2017.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>H1: El nivel de las compensaciones laborales de los colaboradores de la Oficina Zonal San Martín e Intendencia de Aduana de Tarapoto de la SUNAT Año 2017, es medio.</p> <p>H2: El nivel de la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina Zonal San Martín e Intendencia de Aduana de Tarapoto de la SUNAT Año 2017, es media.</p>	<p><b>Objetivo general.</b></p> <p>Determinar si existe relación entre las compensaciones y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina Zonal San Martín e Intendencia de Aduana de Tarapoto de la SUNAT Año 2017</p> <p><b>Objetivo específicos</b></p> <p>Determinar el nivel de las compensaciones laborales de los colaboradores de la Oficina Zonal San Martín e Intendencia de Aduana de Tarapoto de la SUNAT Año 2017.</p> <p>Determinar el nivel de la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina Zonal San Martín e Intendencia de Aduana de Tarapoto de la SUNAT Año 2017.</p>	<p>Variable 1: Contribuciones</p> <p>Variable 2: Satisfacción laboral</p> <p><b>Población:</b> Estará compuesta por 140 persona que laboran en las dependencias de la SUNAT Oficina Zonal San Martín e Intendencia de la Aduana de Tarapoto.</p> <p><b>Muestra:</b> 103 persona que laboran en las dependencias de la SUNAT Oficina Zonal San Martín e Intendencia de la Aduana de Tarapoto.</p>	<p>Descriptiva y correlacional, el esquema es el siguiente:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <pre> graph LR     M --&gt; O1     M --&gt; O2     O1 &lt;--&gt; O2     O1 --- R     O2 --- R             </pre> </div> <p>Donde: M = Muestra. O<sub>1</sub> = Contribuciones O<sub>2</sub> = Satisfacción laboral r = Relación de las variables de estudio</p>	<p>Para las dos variables será</p> <p>NOMINAL</p>



21 ¿Cómo califica la generación de sentido de pertenencia?

---

Muchas gracias por su valioso apoyo

FUENTE: COMPENSACIONES SUNAT    AUTOR: ELABORACIÓN PROPIA

## Cuestionario para medir la satisfacción Laboral

### CUESTIONARIO Nº 02 NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL

#### A. INFORMACIÓN SOCIO DEMOGRÁFICA.

LA MISMA DEL CUESTIONARIO Nº 01

Estimado colaborador, a continuación dispone usted de un total de 22 preguntas; marque con una X una de las seis alternativas propuestas, las mismas que tienen relación con su satisfacción laboral en su centro de trabajo. Este cuestionario se tratará en forma anónima y

#### B. reservada.

¿Cómo se siente respecto a su centro de trabajo?

---

1: Muy insatisfecho 2. Algo insatisfecho 3. Indiferente 4: Algo Satisfecho. 5. Satisfecho 6. Muy Satisfecho.

---

1	¿Cómo se siente usted respecto a la comunicación y forma en que la información fluye en su organización?.	1	2	3	4	5	6
2	¿Cómo se siente usted respecto a las relaciones que tiene con otras personas en el trabajo?						
3	¿Cómo se siente usted en relación a los esfuerzos que realiza?.						
4	¿Cómo se siente usted respecto al trabajo real en sí mismo?.						
5	¿Cuál es el grado en que se siente motivado por su trabajo?						
6	¿Cómo se siente usted respecto a las oportunidades actuales de carrera?						
7	¿Cómo se siente usted en relación al nivel de seguridad laboral en su puesto de trabajo actual?						
8	¿Cómo se siente usted respecto al grado en el que se puede identificar con la imagen pública o las metas de su organización?						
9	¿Cómo se siente usted en relación al estilo de supervisión que sus superiores usan?						
10	¿Cómo se siente usted respecto a la forma en que se implementan los cambios y la innovación?						
11	¿Cómo se siente usted en relación al tipo de trabajo o las tareas que debe desempeñar?						
12	¿Cuál es el grado en que siente que se puede desarrollar o crecer en su trabajo?						
13	¿Cómo se siente usted respecto a la forma en que los conflictos se resuelven en su institución?						
14	¿Cómo se siente usted en relación al alcance que su trabajo ofrece para ayudarlo a lograr sus aspiraciones y ambiciones?						
15	¿Cómo se siente usted respecto al nivel de participación que se le otorga en la toma de decisiones importantes?						
16	¿Cómo se siente usted en relación al grado en que su trabajo aprovecha el rango de habilidades que cree poseer?						
17	¿Cómo se siente usted en relación a la cantidad de flexibilidad y libertad que siente tener en su trabajo?						
18	¿Cuál es el "sentir" psicológico o clima que predomina en su institución?						
19	¿Cómo se siente usted respecto al nivel de sueldo en relación con su experiencia?						
20	¿Cómo se siente usted en relación al diseño o la forma de la estructura de su institución?						
21	¿Cómo se siente usted respecto a la cantidad de trabajo que se le asigna, si es demasiado o muy poco?						
22	¿Cuál es el grado en que se siente identificado con su trabajo?						

---

Adaptado del libro Psicología del Trabajo - Quinta Edición. Jhon Arnold, Ray Randal et al, Tabla 6.3 Medición de la satisfacción laboral. Página 214.

Muchas gracias por su valioso apoyo



### Índice de Confiabilidad de los instrumentos

<b>Alpa de cronbach: Compensaciones</b>	
<b>Alpha de Cronbach</b>	<b>Número de ítems</b>
0.890	21

#### **Interpretación:**

Considerando todos los ítems resulta un coeficiente de 0.890 para el instrumento compensaciones, que refleja o indica un alto nivel de confiabilidad para dicho instrumento, permitiendo inferir que el mismo fue válido para recopilar los datos y medir la variable Compensaciones. Las cifras calculadas del coeficiente Alpha de Crombach fluctúan entre 0,88 y 0,90; reflejando entre todos los ítems alta homogeneidad, por tanto se considera una alta confiabilidad para medición de dicha variable.

<b>Alpa de crombach: Satisfacción Laboral</b>	
<b>Alpha de Cronbach</b>	<b>Número de ítems</b>
0.960	22

#### **Interpretación:**

Abarcando todos los ítems se calcula un coeficiente de 0.960 para el instrumento satisfacción laboral, que revela o indica un alto nivel de confiabilidad para dicho instrumento, permitiendo inferir que el mismo fue válido para recopilar los datos y medir la variable satisfacción laboral. Las cifras calculadas del coeficiente Alpha de Crombach fluctúan entre 0,91 y 0,96; reflejando entre todos los ítems alta homogeneidad, por tanto se considera una alta confiabilidad para medición de la variable.

## Autorización de la investigación

---

### Luna Risco Edison Eli

---

**De:** Cardenas Huayllasco Miguel Angel  
**Enviado el:** lunes, 29 de mayo de 2017 09:24 a.m.  
**Para:** Luna Risco Edison Eli  
**Asunto:** RE: RV: SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA EJECUTAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Estimado Edison,

Se autoriza lo solicitado bajo las mismas condiciones en que fueron autorizados inicialmente.

Saludos

---

**De:** Luna Risco Edison Eli  
**Enviado el:** miércoles, 24 de mayo de 2017 10:10 a.m.  
**Para:** Cardenas Huayllasco Miguel Angel  
**Asunto:** RV: RV: SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA EJECUTAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Buenos días estimado Sr. Cárdenas, remito lo solicitado.  
Muchas gracias por su apoyo.

Saludos

**Edison Eli Luna Risco**  
Jefe (e) Sección de Soporte Administrativo San Martín  
Oficina Zonal San Martín  
Jr. Ramirez Hurtado N° 301 - Tarapoto  
Tlf. 042-523836 anexo 42510  
[www.sunot.gob.pe](http://www.sunot.gob.pe)



---

**De:** Cardenas Huayllasco Miguel Angel  
**Enviado el:** miércoles, 24 de mayo de 2017 09:41 a.m.  
**Para:** Luna Risco Edison Eli  
**Asunto:** RE: RV: SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA EJECUTAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Estimado Edison,

En relación a tu petición, solicito me remitas la autorización de la INRH del año 2016 y el sustento para llevarlo a cabo.

Atte

---

**De:** Luna Risco Edison Eli <ELUNA@sunat.gob.pe>

**Fecha:** 17 de mayo de 2017, 17:12:18 GMT-4

**Para:** Marquez Ramirez Magnet Carmen <mmarquezt@sunat.gob.pe>

**Asunto:** RV: SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA EJECUTAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Buenas tardes estimada Dra. Marquez, el año pasado el INRH me autorizó para aplicar el cuestionario adjunto vinculado al trabajo de investigación: "Las retribuciones y los niveles de satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina Zonal San Martín e Intendencia de Aduana de Tarapoto de la SUNAT Año 2015". Por diversos motivos no pude ejecutarlo.

En tal sentido solicito se confirme la autorización para aplicar dicho cuestionario a 90 colaboradores de la Oficina Zonal San Martín y de la Intendencia de Aduana de Tarapoto, siendo que he actualizado el título de la investigación al siguiente: "Las compensaciones y los niveles de satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina Zonal San Martín e Intendencia de Aduana de Tarapoto de la SUNAT Año 2017".

Muchas gracias por su apoyo

Atentamente

## Validación los instrumentos por expertos

### INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.

**TÍTULO:** Relación entre las compensaciones y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina Zonal San Martín e Intendencia de Aduana de Tarapoto de la SUNAT Año 2017

#### I. DATOS GENERALES.

Apellidos y Nombres del Experto : Pinchi Vasquez Anibal  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Cargo : Docente principal  
 Instrumento Motivo de Evaluación : Cuestionario 1 Las Compensaciones.  
 Autor del Instrumento : Br. Edison Eli Luna Risco

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN.

Deficiente (1) Aceptable (2) Buena (3) Excelente (4)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales				X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y es pertinente al contexto cultural, científico, tecnológico y legal inherente a la variable				X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir aspectos inherentes a la variable y en relación de los sujetos muestrales.				X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems , permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables				X
Total					40

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Se recomienda su aplicación

#### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN.

4

Tarapoto, junio del 2017.

  
**M.S.C. Anibal Pinchi Vasquez**  
 CONTADOR PÚBLICO COLABORADOR CERTIFICADO  
 (MAT. N° 19 0063)

**INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.**  
**TÍTULO: Relación entre las compensaciones y la satisfacción laboral de los**  
**colaboradores de la Oficina Zonal San Martín e Intendencia de Aduana de**  
**Tarapoto de la SUNAT Año 2017**

**I. DATOS GENERALES.**

Apellidos y Nombres del Experto : López Rengifo Enrique  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Cargo : Docente  
 Instrumento Motivo de Evaluación : Cuestionario 1 Las Compensaciones.  
 Autor del Instrumento : Br. Edison Eli Luna Risco

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN.**

Deficiente (1) Aceptable (2) Buena (3) Excelente (4)

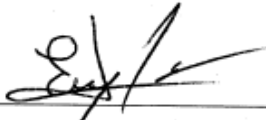
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales				X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y es pertinente al contexto cultural, científico, tecnológico y legal inherente a la variable				X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.			X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir aspectos inherentes a la variable y en relación de los sujetos muestrales.				X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems , permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.			X	
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables				X
Total					

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Se recomienda su aplicación

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN. 3.80**

Tarapoto, junio del 2017.

  
 -----  
**Mg. Enrique López Rengifo**  
**DOCENTE**  
**EPG - UCV**

**INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.**  
**TÍTULO: Relación entre las compensaciones y la satisfacción laboral de los**  
**colaboradores de la Oficina Zonal San Martín e Intendencia de Aduana de**  
**Tarapoto de la SUNAT Año 2017**

**I. DATOS GENERALES.**

Apellidos y Nombres del Experto : Escudero Saavedra Gilber  
 Institución donde labora : Telefónica del Perú S.A.A.  
 Cargo : Jefe Zonal San Martín  
 Instrumento Motivo de Evaluación : Cuestionario 1 Las Compensaciones.  
 Autor del Instrumento : Br. Edison Eli Luna Risco

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN.**

Deficiente (1) Aceptable (2) Buena (3) Excelente (4)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				✓
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales				✓
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y es pertinente al contexto cultural, científico, tecnológico y legal inherente a la variable				✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir aspectos inherentes a la variable y en relación de los sujetos muestrales.				✓
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems , permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				✓
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				✓
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables				✓
Total					40


**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Se recomienda su aplicación

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN.**

4

Tarapoto, junio del 2017.

  
 \_\_\_\_\_  
**Mg GILBER ESCUDERO SAAVEDRA**  
 Jefe Zonal San Martín  
 TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

**INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.**  
**TÍTULO: Relación entre las compensaciones y la satisfacción laboral de los**  
**colaboradores de la Oficina Zonal San Martín e Intendencia de Aduana de**  
**Tarapoto de la SUNAT Año 2017**

**I. DATOS GENERALES.**

Apellidos y Nombres del Experto : Pinchi Vasquez Anibal  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Cargo : Docente Principal  
 Instrumento Motivo de Evaluación : Cuestionario 2 Satisfacción Laboral.  
 Autor del Instrumento : Br. Edison Eli Luna Risco

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN.**

Deficiente (1) Aceptable (2) Buena (3) Excelente (4)


CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales				X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y es pertinente al contexto cultural, científico, tecnológico y legal inherente a la variable				X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir aspectos inherentes a la variable y en relación de los sujetos muestrales.				X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems , permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables				X
Total					40

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Se recomienda su aplicación

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN.** 4

Tarapoto, junio del 2017.

  
**M.S.C. Anibal Pinchi Vásquez**  
**CONTADOR PÚBLICO COLABORADOR CERTIFICADO**  
**Nº T. 19 0063**

**INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.**  
**TÍTULO: Relación entre las compensaciones y la satisfacción laboral de los**  
**colaboradores de la Oficina Zonal San Martín e Intendencia de Aduana de**  
**Tarapoto de la SUNAT Año 2017**

**I. DATOS GENERALES.**

Apellidos y Nombres del Experto : López Rengifo Enrique  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Cargo : Docente  
 Instrumento Motivo de Evaluación : Cuestionario 2 Satisfacción Laboral.  
 Autor del Instrumento : Br. Edison Eli Luna Risco

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN.**

Deficiente (1) Aceptable (2) Buena (3) Excelente (4)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.			X	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales				X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y es pertinente al contexto cultural, científico, tecnológico y legal inherente a la variable				X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.			X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir aspectos inherentes a la variable y en relación de los sujetos muestrales.				X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems , permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables				X
Total					40

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Se recomienda su aplicación

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN.**

3.80

Tarapoto, junio del 2017.



**Mg. Enrique López Rengifo**  
**DOCENTE**  
**EPG . UCV**



**INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.**  
**TÍTULO: Relación entre las compensaciones y la satisfacción laboral de los**  
**colaboradores de la Oficina Zonal San Martín e Intendencia de Aduana de**  
**Tarapoto de la SUNAT Año 2017**

**I. DATOS GENERALES.**

Apellidos y Nombres del Experto : Escudero Saavedra Gilber  
 Institución donde labora : Telefónica del Perú S.A.A.  
 Cargo : Jefe Zonal San Martín  
 Instrumento Motivo de Evaluación : Cuestionario 2 Satisfacción Laboral.  
 Autor del Instrumento : Br. Edison Eli Luna Risco

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN.**

Deficiente (1) Aceptable (2) Buena (3) Excelente (4)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				✓
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales				✓
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y es pertinente al contexto cultural, científico, tecnológico y legal inherente a la variable				✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir aspectos inherentes a la variable y en relación de los sujetos muestrales.				✓
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems , permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				✓
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				✓
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables				✓
Total					40

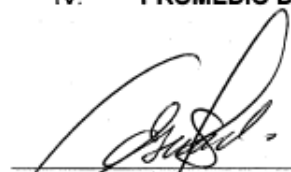
**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Se recomienda su aplicación

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN.**

4

Tarapoto, junio del 2017.

  
**Mg. GILBER ESCUDERO SAAVEDRA**  
 Jefe Zonal San Martín  
 TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres:

.....Luna Risco Edison Eli:.....

D.N.I. : 00242351:.....

Domicilio : Jr. Leoncio Prado N° 1459 – Tarapoto.....

Teléfono : Fijo : 588216 Móvil : 942850685

E-mail : elunarisco@gmail.com.....

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : ...Maestro en Administración de Negocios.....

Mención : ...Maestría en Administración de Negocios.....

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

.....Luna Risco Edison Eli.....

.....

.....

Título de la tesis:

...“Relación entre las compensaciones y satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina Zonal San Martín e Intendencia de Aduana Tarapoto de la SUNAT año 2017”....

Año de publicación : .....2019.....

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : .....

Fecha : ...29/01/2019...

Feedback Studio - Google Chrome  
https://eu.turnitin.com/app/carta/es/?u=1049555943&o=1074234661&lang=es&os=1

feedback studio "Relación entre las compensaciones y satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina Zonal San Martín e Intendencia de Aduana de Tarapoto de la SUNA" /0 34 de 69

ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Relación entre las compensaciones y satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina Zonal San Martín e Intendencia de Aduana de Tarapoto de la SUNA año 2017"

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

AUTOR:  
Dr. Roberto L. Lora Escob

ASesor:  
Dr. Alejandro Cárdenas Roca

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
Administración del Talento Humano

TARAPOTO - PERÚ  
2018

Resumen de coincidencias

11 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	documenta.mx	1 %
2	es.slideshare.net	1 %
3	Entregado a Universidad. Trabajo del estudiante	1 %
4	biblioteca2.ucab.edu.ve	1 %
5	repositorio.upri.edu.pe	1 %
6	tesis.usat.edu.pe	1 %
7	repositorio.uladach.edu	1 %

Página: 1 de 83 Número de palabras: 16350

Test-only Report High Resolution Activado

"Relación entre las...pdf"

Mostrar todo


**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS**

La Dra. ANA NOEMI SANDOVAL VERGARA, ha revisado la tesis del estudiante Br. **EDISON ELI LUNA RISCO** titulada **“RELACIÓN ENTRE LAS COMPENSACIONES Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA OFICINA ZONAL SAN MARTÍN E INTENDENCIA DE ADUANA DE TARAPOTO DE LA SUNAT AÑO 2017”** constato que la misma tiene un índice de similitud de 11% verificable en el reporte de originalidad del programa **TURNITIN**.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 04 de febrero de 2019



  
Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara  
Escuela de Posgrado  
UCV-TARAPOTO



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE :

**Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara**

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**Edison Eli Luna Risco**

INFORME TÍTULADO:

**“Relación entre las compensaciones y satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina Zonal San Martín e Intendencia de Aduana de Tarapoto de la SUNAT año 2017”**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

**Maestro en Administración de Negocios**

SUSTENTADO EN FECHA: 15 de noviembre de 2018

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Unanimidad

  
Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara  
DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN  
UCV - TARAPOTO